

Негосударственное образовательное частное учреждение
высшего образования
«Московский финансово-промышленный университет
«Синергия»



РЖДАЮ
директор факультета
туризма и гостеприимства
_____я»

Псарева

Псарева _____

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Индивидуальное задание

по учебной практике

по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

обучающегося группы _____
шифр и номер группы

(Ф.И.О.)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ ¹
1.	<p>Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.</p> <p>Пройти инструктивное совещание с ответственным лицом от Профильной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности.</p> <p>Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов деятельности – принести подтверждающую справку из медицинского учреждения).</p>	
2.	<p>Изучение организационной структуры гостиничного предприятия – объекта практики.</p> <p>Собрать общую информацию о гостинице. Изучить историю развития гостиничного предприятия, организационную и управленческую структуру, техническое оснащение,</p>	

¹ Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком. Даты необходимо уточнить у тьютора учебной группы путем взаимодействия с ним в личном кабинете на платформе lms.synergy.ru посредством опции «Обратиться в деканат».

	<p>технологические процессы и др.</p> <p>Составить краткое описание гостиничного предприятия, обратив внимание на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - полное наименование, юридический и фактический адрес, контактные телефоны, e-mail, сайт, год образования; - уровень комфортабельности, форму собственности гостиницы, сегмент потребителей; - вместимость номерного фонда (количество, категории, стоимость номеров); - организацию обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; - обеспечение безопасности на предприятии индустрии гостеприимства; - обеспечение информационными технологиями предприятия индустрии гостеприимства. <p>Проанализировать организационную структуру гостиничного предприятия. Описать место, функции и задачи основных служб в организационной структуре предприятия.</p> <p>Ознакомиться с должностными обязанностями сотрудников соответствующего подразделения гостиницы (место практики обучающегося), сформировать перечень профессиональных компетенций, которыми должен обладать специалист данного подразделения гостиницы.</p>	
3.	<p>Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.</p> <p>Изучить организационную структуру хозяйственной службы. Охарактеризовать ее взаимосвязь с другими подразделениями в гостинице.</p> <p>Изучить порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ в гостинице. Изучить процесс организации уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Изучить установленные правила контроля соблюдения сотрудниками требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.</p> <p>Рассмотреть документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой в гостинице.</p> <p>Изучить правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования в гостинице.</p> <p>Изучить виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания в отеле.</p> <p>Рассмотреть процесс оказания персональных и дополнительных услуг в гостинице по:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стирке и чистке одежды, - предоставлению бизнес-услуг, - SPA-услуг. <p>Изучить порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов в гостинице.</p> <p>Изучить порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.</p> <p>Изучить правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности в гостинице.</p>	

	<p>Рассмотреть особенности обслуживания room-service.</p> <p>Ознакомиться с правилами заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы, установленными в гостинице.</p> <p>Ознакомиться с правилами поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.</p> <p>Ознакомиться с правилами обращения с магнитными ключами, установленными в гостинице.</p> <p>Ознакомиться с правилами организации хранения ценностей проживающих.</p> <p>Ознакомиться с правилами заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице.</p> <p>Рассмотреть примеры заполнения бланков актов на списание инвентаря и оборудования.</p> <p>Ознакомиться с правилами заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Рассмотреть процедуру инвентаризации сохранности оборудования гостиницы.</p>	
4.	<p>Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и первоначального опыта практической работы по специальности в рамках освоения ВД 3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Получить практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> - ознакомиться со стандартами обслуживания в гостинице; - изучить работу офиса административно-хозяйственной службы; - овладеть практическими навыками супервайзера, координатора; - осуществить контроль за качеством уборки и соблюдением правил приема гостевых номеров, провести проверку санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания; - провести прием и инвентаризацию гостиничного белья; - провести различные виды уборочных работ; - оформить документы на забытые вещи; - осуществить контроль сохранности предметов интерьера номеров; - применить в период практической подготовки знания иностранных языков; - принять участие в оказании персональных и дополнительных услуг гостям; - ознакомиться с порядком эксплуатации магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональным оборудованием, инвентарем, противопожарным оборудованием; - принять участие в предоставлении услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки); - оформить документацию на хранение ценных вещей проживающих; 	

	<ul style="list-style-type: none"> - оформить акты при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей; - ознакомиться с системой сейфового хранения, стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения; - ознакомиться с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием; - составить акты на списание инвентаря и оборудования. <p><i>С этой целью для получения опыта экспериментально-практической работы на проектном этапе обучающемуся предлагается выполнить следующие практические задания:</i></p> <p>Кейс-задача №1. Рассчитать примерное количество горничных, которое необходимо для полноценной уборки отеля с номерным фондом в 500 номеров.</p> <p>Распределить горничных в 2 смены (дневную и вечернюю), принимая во внимание:</p> <ul style="list-style-type: none"> •средний коэффициент загрузки отеля – 65%; •15% из общего количества номеров остается для уборки на 2 вечернюю смену; •средняя норма уборки на одну горничную – 15 номеров в смену. <p>Кейс-задача №2. Какой вид уборки необходимо сделать при следующих статусах? Опишите каждый вид уборки. Опишите последовательность, в соответствии с которой необходимо выполнять уборки. Обоснуйте ответ.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) OS DTY 2) DP DT ARR 3) OOO 4) DP DT ARR OS <p>Кейс-задача №3. Опишите необходимое оборудование, входящее в прачечную и химчистку отеля категории «Пять звезд». В чем преимущество установки аква-чистки в отеле?</p> <p>Кейс-задача №4. Опишите стандартную операционную процедуру lost & found (“Забытые и утерянные вещи”) по шагам. Укажите необходимые документы для соблюдения и контроля СОП.</p> <p>Кейс-задача №5. Поступили дополнительные пожелания к оформлению бронированного номера. Гость просит, чтобы в номере была установлена кровать king-size, а также к заезду в номер поставить шампанское. Ваши действия?</p>	
5.	<p>Обработка и систематизация полученного фактического материала.</p> <p>С целью подготовки к сдаче экзамена по модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения практики.</p>	
6.	<p>Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.</p> <p><i>Оформить отчет по практике в формате презентации PowerPoint, содержащий базовую и информационно-</i></p>	

	<p>вспомогательную информацию, согласно Приложению 1.</p> <p><i>Оформить справку</i>, заверенную подписью и печатью (при наличии) ответственного лица от Профильной организации, содержащую сведения о прохождении практики.</p> <p>Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.</p>	
--	---	--

Обучающийся индивидуальное задание получил: _____ (подпись) _____ (расшифровка)