

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»
Факультет Туризма и индустрии гостеприимства
Кафедра Менеджмента в гостиничном и ресторанном бизнесе

ОТЧЕТ о прохождении учебной практики

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

в период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ФИО обучающегося: _____
Группа: _____
ФИО Руководителя: _____



Содержание (25-35 слайдов)

I. Характеристика организационной структуры гостиницы «...»

- 1.1. Организационная структура управления в гостинице «...»
- 1.2. Взаимодействие хозяйственной службы со смежными подразделениями в гостинице «...»

II. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников

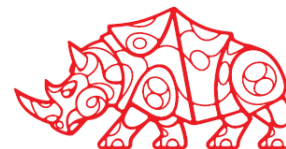
- 2.1. Организация и технология работы хозяйственной службы в гостинице «...»
- 2.2. Этапы гостиничного цикла и их характеристика в гостинице «...»
- 2.3. Технологии предоставления дополнительных и сопутствующих услуг гостям в гостинице «...»

III. 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

- 3.1. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы в гостинице «...»
- 3.2. Основные технологические документы по учету оборудования и инвентаря гостиницы «...»

IV. Обработка и систематизация полученного фактического материала

- 4.1. Предложения по совершенствованию обслуживания и предоставлению дополнительного сервиса в гостинице «...»



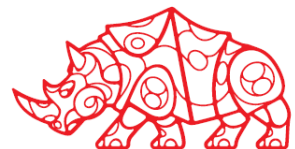
Общая организационная характеристика гостиницы «...»

Составить общую характеристику гостиничного предприятия, включая местоположение, историю предприятия, организационно-правовую форму, наличие дополнительных и сопутствующих услуг, краткое описание номерного фонда, соответствие требованиям классификации и так далее **(3 слайда)**.



Организационная структура управления в гостинице «...»

Проанализировать организационную структуру гостиничного предприятия и представить ее в виде схемы. Выделить службы и отделы, которые занимаются непосредственным обслуживанием гостей в номерном фонде (инженерно-техническая служба, административно-хозяйственная служба, room-service), с указанием должностей, входящих в данные структурные подразделения гостиницы (2 слайда).



Взаимодействие хозяйственной службы со смежными подразделениями в гостинице «...»

Проанализировать связи хозяйственной службы с такими службами, как: служба приема и размещения, служба питания, инженерно-техническая служба (1 слайд).



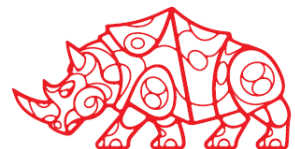
Этапы гостиничного цикла и их характеристика в гостинице «...»

Рассмотреть этапы гостиничного цикла обслуживания, представить их в виде схемы и дать им характеристику (2-3 слайда).



Особенности обслуживания различных групп гостей в гостинице «...»

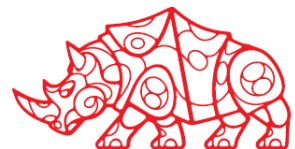
Описать требования, предъявляемые к работникам гостиницы (квалификационные, профессиональные) по обслуживанию различных групп гостей (VIP-гости, тургруппы, иностранные гости) (2-3 слайда).



Стандарты сервиса и технологии обслуживания в гостинице «...»

Изучить технологии обслуживания гостя, а также перечислить основные стандарты сервиса в гостинице – базе практики (стандарт lost&found, стандарт возмещения ущерба, нанесенный гостем отелю, стандарт сдачи гостевого белья в стирку и т.д.)

Ознакомиться с системой сейфового хранения, стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения (2-3 слайда).



Технологии предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице «...»

Проанализировать ассортимент дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице – базе практики, при этом раскрыть понятие «гостиничная услуга», отличие материальной услуги от нематериальной (комплекс «4Н»), разбить на сегменты (спортивно-оздоровительные, бытовые, транспортные и т.д.).

Выделить особенности оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечению хранения ценностей проживающих в гостинице – базе практики
(5-6 слайдов).



Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы в гостинице «...»

Описать основные технологические документы, которые используют в работе сотрудники АХС (Floor report, Housekeeping report, чек-лист).

Представить образцы заполненных документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой (4-5 слайдов).



Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы в гостинице «...»

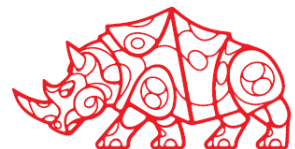
Особое внимание уделить видам и способам уборки номерного фонда и общественных помещений (генеральная, текущая, выездная, вечерний сервис и т.д.). Привести фото- примеры с кратким описанием каждого вида и типа (3-4 слайда).



Особенности организации офиса административно-хозяйственной службы в гостинице «...»

Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.

Перечислить стандарты работы супервайзера (координатора) службы в отеле
«...» (2-3 слайда).



Уборочные материалы, техника, инвентарь, используемые в работе хозяйственной службы гостиницы «...»

В период прохождения практики более подробно остановиться на уборочных материалах, технике, инвентаре, используемых в гостинице. Представить формы заполненных документов по списанию оборудования и инвентаря гостиницы (2-3 слайда).

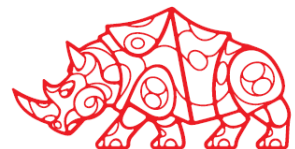


Выполнение практического кейс-задания №1

Рассчитать примерное количество горничных, которое необходимо для полноценной уборки отеля с номерным фондом в 500 номеров.

Распределить горничных в 2 смены (дневную и вечернюю), принимая во внимание:

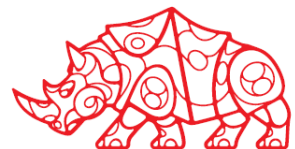
- средний коэффициент загрузки отеля – 65%;
- 15% из общего количества номеров остается для уборки на 2 вечернюю смену;
- средняя норма уборки на одну горничную – 15 номеров в смену.



Выполнение практического кейс-задания №2

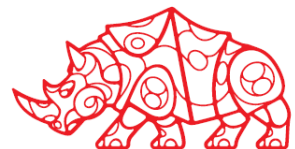
Какой вид уборки необходимо сделать при следующих статусах? Опишите каждый вид уборки. Опишите последовательность, в соответствии с которой необходимо выполнять уборки. Обоснуйте ответ.

- 1) OC DTY
- 2) DP DT ARR
- 3) OOO
- 4) DP DT ARR OS



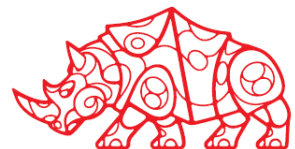
Выполнение практического кейс-задания №3

Опишите необходимое оборудование, входящее в прачечную и химчистку отеля категории «Пять звезд». В чем преимущество установки аква-чистки в отеле?



Выполнение практического кейс-задания №4

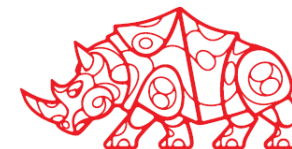
Опишите стандартную операционную процедуру lost & found (“Забытые и утерянные вещи”) по шагам. Укажите необходимые документы для соблюдения и контроля СОП.



Выполнение практического кейс-задания №5

Поступили дополнительные пожелания к оформлению забронированного номера. Гость просит, чтобы в номере была установлена кровать king-size, а также к заезду в номер поставить шампанское. Ваши действия?

Задание	Заданная проблема
1. Выполняемые действия	1. 2. 3. 4. 5. и т.д.
2. Документы, которые необходимы при выполнении задания	
3. Должности сотрудников, которые задействованы в решении ситуации	



Приложения

Разместить дополнительную информацию, позволяющую раскрыть особенности прохождения учебной практики.

Например, дополнительные фото- материалы, документы, стандарты и т.д.
(не более 10 слайдов).



Предложения по совершенствованию работы хозяйственной службы в гостинице «...»

Сформулировать предложения по совершенствованию обслуживания и предоставлению дополнительного сервиса в гостинице, при этом сравниваются результаты полученных в процессе обучения теоретических знаний с личными наблюдениями и навыками, полученными в период прохождения практики. Предложения должны быть обоснованы экономически (затраты на внедрение будут возмещены в течение года повышением прибыли или экономией на других статьях расходов). Предложения разрабатываются полностью, от документальной основы и планов внедрения, до характеристики зоны ответственности топ-менеджеров и запланированных экономических результатов. Предложений должно быть не менее 3 (например, изменения в обучении персонала, создание или изменение стандартов сервиса, разработка инструкций по работе с жалобами гостей, автоматизация обслуживания и т.д.) (2-3 слайда).

