

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ,
НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГБПОУ ВО «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПРОМЫШЛЕННО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ПО МДК 03.02. «ФИНАНСОВО-ХОЗЯЙСТВЕННОЕ
СОПРОВОЖДЕНИЕ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРЕБЫВАНИЯ В
ОТЕЛЕ»**

для обучающихся с инвалидностью по специальности 43.02.11 «Гостиничный
сервис»

Воронеж

ББК XX.XX.XXX
XXX

Печатается по решению методического совета
Воронежского государственного
промышленно-гуманитарного колледжа

Составитель: Р.В. ЛУКЬЯНОВ

Лукьянов Р.В.

Методические указания к выполнению практических работ по МДК 03.02. «Финансово-хозяйственное сопровождение гостей в процессе пребывания в отеле» для обучающихся с инвалидностью по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» / Департамент образования, науки и молодеж. политики Воронеж. обл., Воронеж. гос. пром.-гуманитар. колледж; [сост. Р.В. Лукьянов]. – Воронеж: ВГПГК, 2019. – 20 с.

Методические указания являются руководством для выполнения обучающимися с инвалидностью практических работ по дисциплине. Составлены в соответствии с содержанием рабочей программы МДК 01.02 «Финансово-хозяйственная деятельность отеля» специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

ББК XX.XXX.XX

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания для выполнения практических работ студентов с инвалидностью по МДК 03.02. «Финансово-хозяйственное сопровождение гостей в процессе пребывания в отеле» составлены в соответствии с рабочей программой, разработанной для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Результатом практических занятий являются освоенные общие и профессиональные компетенции в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом.

Общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции:

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

При наличии хронических соматических заболеваний основным патопсихологическим механизмом формирования соматогенного астенического симптомокомплекса является изменение биосоциального статуса личности в результате соматического заболевания как фактора, независимого от субъективно-волевой сферы инвалида. У больных этой группы невротические жалобы появляются незаметно, постепенно, спустя некоторое время после диагностирования соматического заболевания, без значимых побочных психотравмирующих влияний.

Частота и выраженность соматогенного астенического симптомокомплекса растёт с увеличением давности соматического заболевания и степени его тяжести. Астеническая симптоматика усиливается в периоды обострения соматического заболевания и, наоборот, смягчается, а в ряде случаев даже исчезает при улучшении соматического состояния больных.

Первые признаками невротических нарушений: физическая и психическая астения, общая слабость, повышенная утомляемость, ощущение обесценивания, снижение работоспособности и концентрации внимания, ухудшение памяти, невнимательность, постсомнические нарушения.

Постепенно появляются расстройства эмоционально-волевой сферы: болезненная раздражительность, вспыльчивость, колебание настроения от мрачно-пессимистического до обычного, ровного.

Впоследствии в эмоциональной сфере преобладающими становятся негативные эмоции, усиливается подавленность, снижение настроения, формируется ощущение тоски, внутреннего дискомфорта с элементами тревожности. Организация учебного пространства и рабочего места должна жестко соответствовать всем санитарно-гигиеническим требованиям, предъявляемым к домашнему рабочему месту учащегося, оборудованному компьютером.

При наличии отдельных заболеваний требуется специальная организация помещения и рабочего места. Так, помещения для инвалидов с заболеванием туберкулезом желательно ориентировать на солнечную сторону. В них следует обеспечить повышенную кратность воздухообмена, при этом рециркуляция воздуха не допускается. В помещениях для инвалидов вследствие туберкулезных заболеваний отделочные материалы пола и стен следует выбирать с учетом обеспечения влажной уборки и дезинфекции.

Помещения для инвалидов вследствие заболеваний сердечно-сосудистой системы желательно ориентировать на теневую сторону, при невозможности соблюдения этого требования необходимо применение солнцезащитных устройств. Рабочие места инвалидов данной группы при их расположении в непосредственной близости от окон должны быть защищены от перегрева в летнее время солнцезащитными устройствами. Временной режим обучения - шадящий.

Требуется чередование умственной и физической нагрузки для того, чтобы избежать чрезмерного переутомления обучающегося. Технические средства обеспечения комфортного доступа к образованию - те же, что и при организации дистанционных курсов для обучающихся без ограничений в

здоровье. Учебные материалы (учебники, рабочие тетради и дидактические материалы) - те же, что у обучающихся без ограничений в здоровье. Формирование у педагогических работников готовности к обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья. Решение задачи расширения доступности качественного профессионального образования лиц с ОВЗ будет успешным только при условии специальной подготовки к их обучению педагогических работников организации.

Такая подготовка предполагает формирование у преподавателей общеобразовательных и специальных дисциплин, мастеров производственного обучения реабилитационной направленности профессионально-педагогической деятельности. Реабилитационная направленность является необходимой составляющей профессиональной компетентности современного педагога, обучающего лиц с ОВЗ, и представляет собой сплав определенных психолого-педагогических установок с междисциплинарными знаниями, умениями и опытом реализации задач выявления, профилактики и преодоления барьеров и затруднений, возникающих в процессе обучения данной социальной группы.

Необходимый и достаточный уровень сформированности реабилитационной направленности помогает педагогическим работникам организации компетентно решать задачи, связанные с:

- распознаванием затруднений в учебной и учебно-профессиональной деятельности лиц с ОВЗ, установлением их причин;

- проектированием индивидуального образовательного маршрута для обучающихся с ОВЗ в рамках учебной дисциплины (ее отдельного раздела, темы) или направления профессиональной подготовки;

- оптимальным выбором методов и приемов организации учебной и учебно-производственной деятельности обучающихся с ОВЗ;

- объективным анализом текущих и этапных результатов усвоения учебных программ лицами с ОВЗ;

- созданием условий для их социализации и социально-трудовой интеграции.

2. СТРУКТУРА И ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема практического занятия	Количество часов
Тема 1.		
1.	Составление персональных заданий горничным и супер-вайзерам.	5
2.	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	
3.	Расчет стоимости уборки номеров.	
Тема 2.		
4.	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	5
5.	Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	
Тема 3.		
6.	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	5
7.	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	
8.	Оформление забытых вещей.	
Тема 4.		
9.	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	6
10.	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
11.	Определение стоимости заказа на услуги прачечной и химчистки в гостинице.	
Тема 5.		
12.	Составление концепции безопасности для гостиницы.	5
13.	Составление схемы структуры службы безопасности.	
14.	Составление сметы службы безопасности.	
ИТОГО:		26

3. АЛГОРИТМ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

№	Тема 1
1.	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Расчет стоимости уборки номеров.
	ОК 1-9 ПК 3.1, 3.3, 3.4

Изучите лекционный материал и рекомендуемую литературу по теме 1. В Housekeeping Report используется множество сокращений. В разных гостиницах основные статусы могут быть представлены следующим образом:

- CL или CLN (от англ, clean) – чистый;
- DI или DTY (от англ, dirty) – грязный;
- OC или OCC (от англ, occupy) – занятый, жилой;
- DP или DEP (от англ, departure) – выездной, гость уже выписался, DN – выездной, но гость еще не расплатился;
- OO или OOO (от англ, out of order) – номер, находящийся в вынужденном простоя, неисправный, в плохом состоянии (ремонт);
- OS – этот статус может быть присвоен забронированным номерам, в ожидании особо важных гостей;
- AE – ожидаемый ("под заезд");
- NS – комната для некурящих.

Часто в примечаниях (Notes, Specials, Remarks) можно видеть запись sleep out, что будет означать "гость прописан, но не ночевал, или turn down – "требуется вечерняя уборка" и многое другое.

Заполните таблицы, исходя из следующих условий:

На данный момент заняты номера: 100, 101, 102 и 107. В 100 и 102 по два постояльца, в остальных – по одному. Номер 107 чистый, а 100 и 102 требуют уборки. Номера 103 и 104 убраны и находятся в режиме ожидания «под заезд». В номере 106 сломана сантехника. Комната 101 выездная, гость еще не расплатился, номер не требует уборки. Номер 105 свободен, уборка сделана.

Housekeeping Report

Номер комнаты (Room №)	Количество гостей (№ of guest)	Статус номера (Room Status)				
		1	2	3	4	...
100						
101						
102						
103						
104						

105						
106						
107						

Персональное задание горничным

Номер комнаты (Room №)	Фамилия горничной (Name of chamber maid)
100	
101	
102	
103	
104	
105	
106	
107	

Персональное задание супервайзеру

Номер комнаты (Room №)	Начальный статус (Beg Status)	Новый статус (End Status)
100		
101		
102		
103		
104		
105		
106		
107		

При определении численности персонала (нормы численности) необходимо учитывать множество показателей. Расчетной базой всех трудовых норм являются нормы времени, характеризующие продолжительность выполнения различных работ или величину затрат труда (времени) на единицу работы оказанных услуг.

Норма численности - это установленная численность работников определенного профессионально-квалификационного состава, необходимая для выполнения конкретных производственных, управленческих функций или объемов работ. По нормам численности определяются также затраты труда по профессиям, специальностям, группам или видам работ, отдельным функциям, в целом по гостинице или по службам, сменам, структурным подразделениям.

Необходимая численность сотрудников, занятых обслуживанием, определяется по формулам:

$$N_{\text{ч}} = \frac{O}{N_{\text{с}}}$$

где $N_{\text{ч}}$ - норма численности;

O - общее количество обслуживаемой гостиницей гостей, квадратных метров производственной площади, единиц оборудования и т. п.;

Но - норма обслуживания одного гостя.

Норма обслуживания – количество производственных объектов (единиц оборудования, номеров определенной комфортности, рабочих мест и т. п.), которые работник или группа работников соответствующей квалификации обязаны обслужить в течение единицы рабочего времени в определенных организационно-технических условиях. Нормы обслуживания предназначены для нормирования труда работников, занятых обслуживанием гостей, номерного фонда и мест общего пользования, рабочих мест, аппарата управления гостиницей и т. п. Чтобы рассчитать норму обслуживания, надо определить норму времени обслуживания.

В том случае, если в гостинице имеются номера, не соответствующие требованиям, а также оснащенность номеров и периодичность выполнения уборочных работ иные, то нормы обслуживания соответственно пересчитываются.

Норма времени обслуживания – это количество времени, необходимое в определенных организационно-технических условиях на обслуживание в течение смены одного гостя единицы оборудования, квадратного метра производственной площади и т. д.

Норма времени обслуживания ($T_{но}$) определяется по формуле:

$$T_{но} \sim (T_{н(1)} + T_{н(2)} + \dots + T_{н(n)}) \times K, (2)$$

где $T_{н(1)} + T_{н(2)} + \dots + T_{н(n)}$ - время, затраченное на выполнение отдельных работ в номере;

K – коэффициент, учитывающий затраты времени на выполнение дополнительных функций, отдых и личные надобности.

Коэффициент определяется по формуле:

$$K = \frac{1 + (a_1 + a_2)}{100}, (3)$$

где a_1 - время на дополнительные функции в процентах ко времени основных функций;

a_2 - время на отдых и личные надобности в процентах к времени основных функций.

Определив норму времени на обслуживание по нормативам или с помощью хронометража, можно рассчитать норму обслуживания по следующей формуле:

$$N_o = \frac{T_{сг}}{N_{сп.о}} = \frac{T_{сг}}{N_{сп} \times n \times K}, (4)$$

где N_o – норма обслуживания;

$N_{в.р.о}$ – норма времени на обслуживание одного гостя, единицы производственных площадей, единицы оборудования и т. п.;

n – количество единиц работ, выполняемых в течение определенного периода (смены, месяца);

K – коэффициент, учитывающий выполнение дополнительных функций, не учтенных нормой времени (функции учета, инструктажа, наблюдения за процессом), а также на отдых и личные надобности.

Определите необходимую численность персонала, исходя из следующих условий:

Тип номера	Общее количество гостей, чел.	Фактическое время работ в номере, мин.					Общее нормативное время обслуживания, мин.
		1	2	3	4	5	
I	8	7	9	9	4	15	40
II	18	6	7	8	4	12	35
III	12	6	6	8	2	-	25
IV	20	5	5	8	-	-	20

Тип номера	Общее количество гостей, чел.	Фактическое время работ в номере, мин.					Общее нормативное время обслуживания, мин.
		1	2	3	4	5	
I	10	10	7	15	5	14	50
II	8	8	6	12	5	11	40
III	16	8	5	12	3	-	30
IV	14	6	5	10	-	-	20

Тип номера	Общее количество гостей, чел.	Фактическое время работ в номере, мин.					Общее нормативное время обслуживания, мин.
		1	2	3	4	5	
I	6	12	5	8	20	12	60
II	20	10	5	8	15	9	50
III	18	8	3	6	15	-	30
IV	24	8	3	4	-	-	15

Рекомендуемая литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М. : ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.
2. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности : Теория и практика : учебник. – М. : Юрайт, 2018. – 336 с.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2018. - 336 с.

Дополнительные источники:

1. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.
2. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2018. - 400 с.
3. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник / М. А. Ехина. - М. :

Академия, 2018. - 304 с.

4. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник для СПО / М. А. Ехина. - М. : Академия, 2018. - 240 с.

5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Академия, 2002. – 288 с.

6. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2018. - 320 с.

7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для СПО / А. В. Сорокина. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. - 304 с.

8. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с.

9. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М. : ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.

10. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. – М. : Форум, 2009. – 256 с.

11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М. : Форум, 2009. – 352 с.

12. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис : конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов н/Д : Феникс, 2014. – 208 с.

№

Тема 2

- Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
2. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.

ОК

1-9

ПК

3.1, 3.3, 3.4

Осуществите планирование привлечения персонала, используя шаблонную таблицу из темы 1.

Тип номера	Общее количество гостей, чел.	Фактическое время работ в номере, мин.					Общее нормативное время обслуживания, мин.
		1	2	3	4	5	
I							
II							
III							
IV							

Рассчитайте потребности в оборотных средствах гостиницы, используя данные таблицы:

№ п/п	Наименование имущества	Кол-во, шт.	Цена, руб.	Сумма, руб.
1.	Мусорное ведро	20	500	
2.	Туалетная бумага	50	30	
3.	Мешки для мусора	10	60	
4.	Тряпка половая	5	50	
5.	Губка	5	20	
6.	Швабра	2	250	
7.	Ведро для уборки	2	100	
ИТОГО:				

№ п/п	Наименование мягкого инвентаря	Кол-во, шт.	Цена, руб.	Сумма, руб.
1.	Одеяло	30		
2.	Простынь	30		
3.	Подушка	40		
4.	Матрас	30		
5.	Полотенце	50		
ИТОГО:				

№ п/п	Наименование чистящих и моющих средств	Кол-во, шт.	Цена, руб.	Сумма, руб.
1.	Мыло	20		
2.	Шампунь (гель)	20		
3.	Чистящее средство для мебели	5		
4.	Чистящее средство для зеркал	2		
5.	Чистящее средство для сантехники	5		
6.	Стиральный порошок	3		
ИТОГО:				

Рекомендуемая литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М. : ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.
2. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности : Теория и практика : учебник. – М. : Юрайт, 2018. – 336 с.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2018. - 336 с.

Дополнительные источники:

1. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.
2. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2018. - 400 с.
3. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник / М. А. Ехина. - М. : Академия, 2018. - 304 с.
4. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник для СПО / М. А. Ехина. - М. : Академия, 2018. - 240 с.
5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Академия, 2002. – 288 с.
6. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2018. - 320 с.
7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для СПО / А. В. Сорокина. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. - 304 с.
8. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с.
9. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М. : ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.
10. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. – М. : Форум, 2009. – 256 с.
11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М. : Форум, 2009. – 352 с.
12. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис : конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов н/Д : Феникс, 2014. – 208 с.

№

Тема 3

Оформление технологических документов службы номерного фонда.

3. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.

Оформление забытых вещей.

ОК

1-9

ПК

3.1, 3.3, 3.4

Исходя из представленных условий, заполните таблицы:

В номерах 203 и 205 по 2 проживающих, номера требуют уборки. Комната 200 выездная, гость еще не расплатился, номер требует уборки. В свободном номере 207 сломался кондиционер. В комнатах 201 и 202 по 1 про-

живающему, номера убраны. Номер 204 свободен, уборка сделана, сегодня ожидается заезд. Номер 206 убран и забронирован для особо важной персоны, сегодня ожидается заезд.

Номер комнаты (Room №)	Количество гостей (№ of guest)	Статус номера (Room Status)				
		1	2	3	4	...
200						
201						
202						
203						
204						
205						
206						
207						

Номер комнаты (Room №)	Фамилия горничной (Name of chamber maid)
200	
201	
202	
203	
204	
205	
206	
207	

Номер комнаты (Room №)	Начальный статус (Beg Status)	Новый статус (End Status)
200		
201		
202		
203		
204		
205		
206		
207		

Информация для таблицы:

На данный момент заняты номера: 100, 103, 104, 106, 107. В первых двух проживает по одному постояльцу, в остальных номерах – по два. Все номера требуют уборки. В номере 101 отсутствует электричество. Номера 102 и 105 чистые и забронированы на сегодня.

Номер комнаты (Room №)	Количество гостей (№ of guest)	Статус номера (Room Status)				
		1	2	3	4	...
100						

101						
102						
103						
104						
105						
106						
107						

Номер комнаты (Room №)	Фамилия горничной (Name of chamber maid)
100	
101	
102	
103	
104	
105	
106	
107	

Номер комнаты (Room №)	Начальный статус (Beg Status)	Новый статус (End Status)
100		
101		
102		
103		
104		
105		
106		
107		

На основании лекционного материала и инструкции по санитарному содержанию помещений гостиницы составьте памятку по уборке помещений гостиницы.

Заполните журнал регистрации оставленных и забытых гостями вещей и акт возврата.

Рег. №	Дата	Имя гостя	Место утери или номер комнаты	Наименование вещи	Имя нашедшего	Описание вещи	Подпись

АКТ
на возврат забытой вещи

Должность, ФИО сотрудник отеля « _____ » _____

Выдали господину(же) _____

(фамилия, имя гостя)

Проживающему в № _____ с _____ по _____ 20__ г.

Забытые им в отеле вещи _____

(наименование вещей)

№ регистрации _____

Вещи получены, претензий не имею.

Подпись _____

Дата « ____ » _____ 20__ г.

(паспортные данные)

Рекомендуемая литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М. : ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.

2. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности : Теория и практика : учебник. – М. : Юрайт, 2018. – 336 с.

3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2018. - 336 с.

Дополнительные источники:

4. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.

5. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2018. - 400 с.

6. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник / М. А. Ехина. - М. : Академия, 2018. - 304 с.

7. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник для СПО / М. А. Ехина. - М. : Академия, 2018. - 240 с.

8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Академия, 2002. – 288 с.

9. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда :

учебник / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2018. - 320 с.

10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для СПО / А. В. Сорокина. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. - 304 с.

11. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с.

12. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М. : ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.

13. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. – М. : Форум, 2009. – 256 с.

14. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М. : Форум, 2009. – 352 с.

15. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис : конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов н/Д : Феникс, 2014. – 208 с.

№

Тема 4

Расшифровка ярлыков текстильных изделий.

Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку

4. личных вещей проживающих.

Определение стоимости заказа на услуги прачечной и химчистки в гостинице.

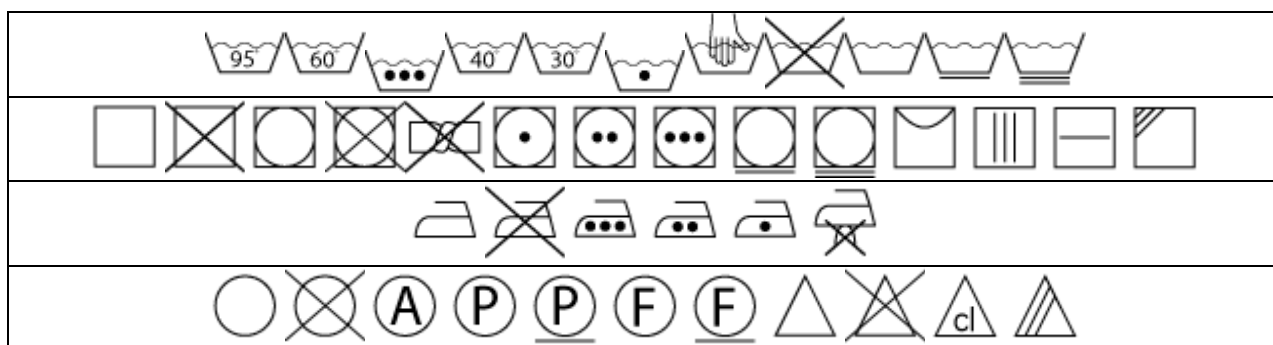
ОК

1-9

ПК

3.1, 3.3, 3.4

Используя материалы аудиторных занятий, расшифруйте группы ярлыков текстильных изделий:



Используя материалы аудиторных занятий, опишите процесс приема и оформления заказа на стирку и чистку личных вещей проживающих и ответьте на следующие вопросы:

1. Каков алгоритм приема и оформления заказа на стирку и чистку личных вещей?

2. Кто и какие документы заполняет при предоставлении этой услуги?

3. Как рассчитывается стоимость услуги стирки и чистки личных вещей проживающих?
4. Какие дополнительные документы могут потребоваться при предоставлении услуги?
5. Кто и каким образом разрешает возможные конфликтные ситуации?

Рекомендуемая литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М. : ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.
2. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности : Теория и практика : учебник. – М. : Юрайт, 2018. – 336 с.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2018. - 336 с.

Дополнительные источники:

4. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.
5. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2018. - 400 с.
6. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник / М. А. Ехина. - М. : Академия, 2018. - 304 с.
7. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник для СПО / М. А. Ехина. - М. : Академия, 2018. - 240 с.
8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Академия, 2002. – 288 с.
9. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2018. - 320 с.
10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для СПО / А. В. Сорокина. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. - 304 с.
11. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с.
12. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М. : ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.
13. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. – М. : Форум, 2009. – 256 с.
14. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. –

М. : Форум, 2009. – 352 с.

15. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис : конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов н/Д : Феникс, 2014. – 208 с.

№

Тема 5

Составление концепции безопасности для гостиницы.

5. Составление схемы структуры службы безопасности.

Составление сметы службы безопасности.

ОК

1-9

ПК

3.1, 3.3, 3.4

Используя материалы аудиторных занятий и примерные документы из сети Internet создайте концепцию безопасности гостиницы.

Используя нижеприведенную схему, нарисуйте структуру гостиничного предприятия – места прохождения практики, акцентируя внимание на следующие вопросы:

1. Кто отвечает за работу службы безопасности в гостинице?
2. Кому он подчиняется?
3. Каковы его основные должностные обязанности?
4. Достаточно ли имеющихся ресурсов для обеспечения безопасности в гостинице?



Рис 1. Примерная структура гостиничного предприятия

Используя материалы аудиторных занятий и примерные документы из сети Internet составьте смету службы безопасности гостиницы, заполнив таблицу:

№ п/п	Наименование элемента	Стоимость в год, руб.
Персонал		
1.		
2.		
3.		
Технические средства безопасности		
1.		
2.		
3.		

Рекомендуемая литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М. : ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.
2. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности : Теория и практика : учебник. – М. : Юрайт, 2018. – 336 с.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2018. - 336 с.

Дополнительные источники:

1. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.
2. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2018. - 400 с.
3. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник / М. А. Ехина. - М. : Академия, 2018. - 304 с.
4. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник для СПО / М. А. Ехина. - М. : Академия, 2018. - 240 с.
5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Академия, 2002. – 288 с.
6. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2018. - 320 с.
7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для СПО / А. В. Сорокина. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. - 304 с.
8. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с.
9. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В.

Латынова. – М. : ИНФРА-М, 2019 // ЭБС Znanium.com.

10. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. – М. : Форум, 2009. – 256 с.

11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М. : Форум, 2009. – 352 с.

12. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис : конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов н/Д : Феникс, 2014. – 208 с.