

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
для студентов по проведению
практических занятий
по профессиональному модулю 05
**ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ
НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ,
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**
МДК 05.01.
ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ
«АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ (ДОМА
ОТДЫХА)»

43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ
по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис
(базовый уровень подготовки)

Квалификация: менеджер
Форма обучения: очная

Южно-Сахалинск
2014

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

И.М. Ким

« 10 » ноября 2014 г.

Разработчик(и):

Жамбирова А.О., преподаватель

(указать Ф.И.О., должность)

Одобрено на заседании ПЦК

Педагогический совет,
Управляющий отделением

Протокол № 3 от « 06 » ноября 2014 г.

Председатель ПЦК

Окороков В.И.

Согласовано

И.О.

подпись

Иурсов В.И.

Ф.И.О.

зав. отделением

социально-
экономической
подготовки

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1	6
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2	9
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3	11
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4	13
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5	14
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6	15
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7	17
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 8	18
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 9	19
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 10	20
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 11	22
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 12	24
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 13	26

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические указания по выполнению практических работ предназначены для студентов, обучающихся по МДК 05.01 «Выполнение работ профессии «Администратор гостиницы (дома отдыха)».

В соответствии с учебным планом на практические работы по специальности 101101 «Гостиничный сервис» отводится 26 часов.

Цель практических занятий - формирование и развитие профессиональных умений и навыков при заполнении рабочих документов администратора гостиницы (бланки строгой отчетности, журналы учета, акты о порче имущества, заявки на бронирование и прочие документы).

Выполнение практических работ направлено на закрепление полученных в ходе изучения тем знаний и реализацию выполнения требований к уровню подготовки студентов, использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни.

Практические занятия существенно повышают качество знаний, их глубину, конкретность, оперативность, значительно усиливают интерес к изучению дисциплины, помогают обучающимся полнее осознать практическую значимость общественных наук.

Практические работы, выполняемые студентами, позволяют им приобрести опыт познавательной и практической деятельности, а также способствуют освоению следующих **общих компетенций** и **профессиональных компетенций** по Федеральному Государственному образовательному стандарту:

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

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 7. Брать на себя, ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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;

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителя и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

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

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 5.1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.

ПК 5.3. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

Методические рекомендации включают в себя:

1. Перечень тем и заданий для практических работ.
2. Методические указания и пояснения по выполнению данных работ.
3. Критерии оценки практических работ.

4. Формы контроля за выполнением данных работ.
5. Литературу, необходимую для выполнения данных работ.

Таблица № 1

Перечень тем и заданий для практических работ

№ работы	Название темы	Задание для практической работы	Кол-во часов
1	Регистрация гостя. Заполнение бланков учета. Заполнение заявки на транспорт.	Заполнение бланков строгой отчетности по регистрации гостя.	2
2	Формирование опросного листа при выезде гостя.	Разработка опросного листа, который будет использоваться гостиницей для выявления проблемных зон и предпочтений клиентов.	2
3	Заполнение бланков на возврат денежных средств, заполнение акта о порче имущества гостиницы.	Заполнение бланков строгой отчетности.	2
4	Заполнение бланков на предоставление дополнительных платных услуг, заполнение квитанций на прием вещей в камеру хранения.	Заполнение бланков строгой отчетности.	2
5	Определение классификации гостиничных номеров.	Работа со стандартами по классификации номеров.	2
6	Расчет вместимости номерного фонда.	Изучение формул расчета, решение примеров.	2
7	Расчет количества свободных номеров на любую дату.	Изучение формул расчета, решение примеров.	2
8	Применение на практике видов мотивации	Анализ видов мотивации, составление схемы мотивации сотрудников, рассмотрение примеров и подбор форм мотивации для различных групп сотрудников.	2
9	Проведение аудита качества обслуживания	Анализ правил контроля качества, составление схемы	2
10	Анализ системы взаимодействия между АРМ различных служб гостиницы.	Составление правил работы с АСУ гостиницы, информационной базой данных. Решение примеров на основе работы в программах.	2
11	Составление макета сайта гостиницы.	Составление схемы добавления информации на сайт гостиницы.	2
12	Рассмотрение чрезвычайных ситуаций и анализ поведения в них (курсы первой помощи и т.д.)	Анализ и разработка правил поведения в чрезвычайных ситуациях. Составление схемы.	2
13	Виды конфликтов, разработка мероприятий по их устранению.	Составление схемы по рассмотрению конфликтов мероприятий по их устранению.	2
		Итого:	26