

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
самостоятельных внеаудиторных работ
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):

Камилломова А.О., преподаватель

(указать Ф.И.О., должность)

Одобрено на заседании ПЦК

Исполнительный директор,
Управления образования

Протокол № 3 от «06» ноября 2014 г.

Председатель ПЦК

Смирнов В.И.

Согласовано

Вз
подпись

Журашова И.
Ф.И.О.

Зав. отделением

социально-
экономической
подготовки.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данные методические указания по выполнению самостоятельных внеаудиторных работ являются частью учебно-методического комплекса по дисциплине «Администратор гостиниц (дома отдыха)» и предназначены для эффективной организации самостоятельной работы студентов, обучающихся по специальности СПО 101101 «Гостиничный сервис».

В соответствии с учебным планом на самостоятельную внеаудиторную работу в группах СПО по специальности 101101 «Гостиничный сервис» отводится 68 час.

Самостоятельная работа студентов проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических и практических умений студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- развития познавательных способностей и активности студентов, самостоятельности, творческой инициативы, ответственности и организованности;
- развития исследовательских умений;

Для закрепления теоретических знаний и приобретения практических навыков самостоятельная внеаудиторная работа ориентирована на работу с учебной, дополнительной литературой, компьютерными программами.

Развитие навыков самостоятельной внеаудиторной работы призвано способствовать формированию у студентов следующих общих компетенций, в соответствии с которыми студенты должны:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

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.

Кроме общих компетенций формируются профессиональные компетенции:

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию;

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей;

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;

ПК 5.3. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 5.4. Предоставлять гостю информацию об основных и дополнительных услугах;

ПК 5.5. Координировать и контролировать работу служб гостиницы;

Методические указания включают в себя:

1. Темы и задания к самостоятельным работам
2. Алгоритм действий
3. Критерии оценки

4. Литературу, необходимую для выполнения самостоятельной работы.

Таблица: «Темы и задания к самостоятельным работам»

№ п/п	Темы самостоятельных внеаудиторных работ	Задания к самостоятельным внеаудиторным работам	Кол-во часов
1.	Международная гостиничная конвенция	Составить таблицу «Основные характеристики Международной гостиничной конвенции», ответить на вопросы.	4
2.	Международные гостиничные правила	Составить таблицу «Основные характеристики Международных гостиничных правил», ответить на вопросы.	4
3.	Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами	Составить таблицу «Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами», ответить на вопросы.	4
4.	Культура сервиса	Подготовить презентацию по теме «Культура сервиса в гостинице».	4
5.	Манеры поведения администратора	Составить эссе по теме «Манеры поведения администратора гостиницы».	4
6.	Типы резервирования. Способы и технология резервирования. Аннуляция.	Подготовить информационное сообщение по теме «Способы и технология резервирования и его виды, аннуляция резервирования».	4
7.	Порядок выдачи ключей. Контроль за правилами учета, хранения и выдачи ключей.	Подготовить реферат по теме: «Нормативное регулирование наличных денежных расчетов в РФ».	4
8.	Обеспечение безопасности имущества гостей. Организация хранения ценных вещей гостя.	Подготовить презентацию по теме «Обеспечение безопасности имущества гостей. Организация хранения ценных вещей гостя».	4
9.	Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом	Подготовить презентацию по теме «Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом».	2
10.	Подбор и подготовка гостиничного персонала	Подготовить презентацию по теме «Подбор и подготовка гостиничного персонала».	4
11.	Управление персоналом: российская и западная ментальность. Система руководства.	Подготовить презентацию по теме «Управление персоналом: российская и западная ментальность. Система руководства».	4
12.	Психология обслуживания.	Подготовить доклад по теме «Понятие о психологии обслуживания». Составить тезисы к докладу.	4
13.	Прямое общение с клиентом	Написать доклад по теме: «Общение с клиентом в гостинице» и подготовить презентацию по теме «Прямое общение персонала гостиницы с клиентами».	4
14.	Правила и нормы охраны труда (формы рабочего времени, формы служебных графиков, медицинское обслуживание работников).	Подготовить презентацию по теме «Правила и нормы охраны труда в гостиничном бизнесе».	4
15.	Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, контроль качества уборки и технического состояния номеров.	Подготовить доклад по теме: Контроль качества уборки и технического состояния номеров», подготовить презентацию по теме «Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении».	2
16.	Виды конфликтов	Подготовить презентацию по теме «Конфликты в гостиничном бизнесе».	4
17.	Жалобы гостей (карточки опроса гостей о качестве обслуживания).	Подготовить презентацию по теме «Понятие и виды жалоб гостей в гостинице». Ответить на вопросы.	4
18.	Рассмотрение претензии, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.	Подготовить презентацию по теме «Претензии связанные с неудовлетворительным качеством обслуживания гостей в гостинице и их рассмотрение». Ответить на вопросы.	4
	Итого:		68