**Индивидуальное задание**

**по производственной практике (по профилю специальности)**

по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих – 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха)

обучающегося группы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

шифр и номер группы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Виды работ** | **Период выполнения работ[[1]](#footnote-1)** |
|  | **Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.**  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.  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). |  |
|  | **Изучение организационной структуры гостиничного предприятия – объекта практики.**  Составить краткое описание гостиничного предприятия, обратив внимание на историю развития, организационно-правовую форму, организационную и управленческую структуру управления гостиницей, техническое оснащение, технологические процессы, оказываемые услуги и др.  Рассмотреть департаменты гостиницы и описать их функции.  Соотнести требования к гостиницам и иным средствам размещения на основании Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" с действующим предприятием, которое обучающийся выбрал в качестве объекта практики.  Определить ценовую категорию гостиничного предприятия.  Перечислить типовые функциональные обязанности работающих сотрудников службы приема и размещения (место практики обучающегося). Описать стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Описать взаимосвязь отдела с другими подразделениями гостиницы. |  |
|  | **Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.**  Изучить стандарты работы и сервиса, требования к сотрудникам, занимающим должность «Администратора гостиницы (дома отдыха)».  Ознакомиться с технологией взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.  Ознакомиться с порядком регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп в гостинице.  Изучить порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристскими ваучерами, экспресс оплату.  Ознакомиться с порядком регистрации гостя. Описать классификацию гостиничных номеров. Ознакомиться с порядком вселения в номер. Изучить стандарты качества обслуживания при приеме гостей.  Изучить особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Сформировать счет.  Изучить виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.  Ознакомиться с программами обслуживания постоянных гостей в гостинице.  Ознакомиться с программой обслуживания VIP-гостей в гостинице.  Ознакомиться с процедурой выписки гостя.  Ознакомиться с порядком организации отъезда и проводов гостей.  Ознакомиться с порядком организации работы ночных аудиторов.  Описать используемые в гостинице информационные и телекоммуникационные технологии для автоматизированной системы управления службы приема и размещения. Изучить возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий при регистрации гостя. |  |
|  | **Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД 5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих – 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха).**  Отработать коммуникативные навыки в работе с гостями.  Проанализировать виды служебной документации в отделе и требования к ее оформлению.  Приобрести умения по заполнению рабочей документации.  Получить практический опыт приема заказов на различные виды услуг, выполнения расчета и контроля за их выполнением.  С этой целью для получения опыта экспериментально-практической работы на проектном этапе обучающемуся предлагается выполнить следующие практические задания:  **Кейс-задача № 1.** Рассчитайте стоимость проживания для семейной пары с ребенком в стандартном двухместном номере с 01.05 (14-00) по 03.05 (12-00) стоимостью 4 800 рублей в сутки, и дополнительной оплатой детской кроватки в размере 600 рублей в сутки.  **Кейс-задача № 2.** Туристическая фирма, постоянный партнер вашей гостиницы, сообщает в 07:00, что группа, заезд которой ожидался в 13:00, прибудет в 9:00. Опишите Ваши действия.  **Кейс-задача № 3.** В гостиницу поступила заявка на размещение группы из 22 человек в период с 15.09 по 18.09 с просьбой организовать одноместное размещение в стандартных номерах. На эти даты стандартных номеров нет. Ваши действия?  **Кейс-задача № 4.** Опишите Ваши действия, если гость, который планировал выехать в 10:00, сообщает Вам, что остается до 20.00 следующего дня.  **Кейс-задача № 5.** Гость по приезде в гостиницу обнаружил, что его бронирование аннулировано. Бронь была негарантированная. Ваши действия?  **Кейс-задача № 6.** По телефону поступает заказ от гостя с просьбой забронировать номер, в котором он постоянно останавливается – 504 номер. Однако, на запрашиваемы даты номер 504 уже забронирован. Ваши действия?  **Кейс-задача № 7.** Какое необходимое число администраторов необходимо для трехзвездочной гостиницы в 100 номеров. Поясните расчёты. Рассчитайте длину стойки приема и размещения для данной гостиницы.  **Кейс-задача № 8.** Гость отказывается оплачивать счет за пользование мини-баром. Ваши действия, как администратора.   | **Задание** | **Заданная проблема** | | --- | --- | | **1. Выполняемые действия** | **1.**  **2.**  **3.**  **4.**  **5. и т.д.** | | **Документы, которые необходимы при выполнении задания** |  | | **Должности сотрудников, которые задействованы в решении ситуации** |  |   **Кейс-задача № 9.** Номер гостя не был убран. Гость с претензией обратился к администратору. Действия администратора в данной ситуации.   | **Задание** | **Заданная проблема** | | --- | --- | | **1. Выполняемые действия** | **1.**  **2.**  **3.**  **4.**  **5. и т.д.** | | **Документы, которые необходимы при выполнении задания** |  | | **Должности сотрудников, которые задействованы в решении ситуации** |  |   **Кейс-задача № 10.** Гость утверждает, что из его номера пропала ценная вещь. Ваши действия.   | **Задание** | **Заданная проблема** | | --- | --- | | **1. Выполняемые действия** | **1.**  **2.**  **3.**  **4.**  **5. и т.д.** | | **Документы, которые необходимы при выполнении задания** |  | | **Должности сотрудников, которые задействованы в решении ситуации** |  | |  |
|  | **Обработка и систематизация полученного фактического материала.**  Охарактеризовать организацию технологического цикла обслуживания гостя и дать сравнительную характеристику с пройденным теоретическим материалом и предыдущим опытом прохождения практики. По возможности привести собственный пример разрешения конфликтной ситуации в процессе работы (возникшей с гостем и/ или между сотрудниками).  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 по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих – 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха). |  |
|  | **Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.**  *Оформить отчет по практике в формате презентации PowerPoint,* содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно Приложению 1.  *Оформить справку*, заверенную подписью и печатью (при наличии) ответственного лица от Профильной организации, содержащую сведения о прохождении практики.  Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru в формате .pdf руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения. |  |

Обучающийся индивидуальное задание получил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка)

1. *Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком. Даты необходимо уточнить у куратора учебной группы путем взаимодействия в личном кабинете на платформе lms.synergy.ru посредством опции «Обратиться в деканат».* [↑](#footnote-ref-1)