

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале

Директор филиала
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
в г. Махачкале
Ханбабаева З.М.
« 31 » 05 2017 г



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (СПО)
МДК 05.01. ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ
АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ
основной образовательной программы среднего профессионального
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
Квалификация: менеджер

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА Настоящие методические указания по выполнению практических работ предназначены для студентов, обучающихся по МДК 05.01 «Выполнение работ профессии «Администратор гостиницы». В соответствии с учебным планом на практические работы по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» отводится 32 часа.

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 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;

ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

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

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

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

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

Практические задания

1. Заполнение бланков строгой отчетности по регистрации гостя.
2. Разработка опросного листа, который будет использоваться гостиницей для выявления проблемных зон и предпочтений клиентов.

3. Заполнение бланков строгой отчетности.
4. Заполнение бланков на возврат денежных средств, заполнение акта о порче имущества гостиницы.
5. Заполнение бланков на предоставление дополнительных платных услуг, заполнение квитанций на прием вещей в камеру хранения.
6. Работа со стандартами по классификации номеров.
7. Расчет вместимости номерного фонда.
8. Расчет количества свободных номеров на любую дату.
9. Анализ видов мотивации, составление схемы мотивации сотрудников, рассмотрение примеров и подбор форм мотивации для различных групп сотрудников.
10. Проведение аудита качества обслуживания
11. Составление правил работы с АСУ гостиницы, информационной базой данных. Решение примеров на основе работы в программах.
12. Составление макета сайта гостиницы.
13. Анализ и разработка правил поведения в чрезвычайных ситуациях. Составление схемы.
14. Составление схемы по рассмотрению конфликтов мероприятий по их устранению

Основная литература:

- Гаврилова А.Е. Деятельность административно - хозяйственной службы. 2014

- Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.:Инфра-М, Форум.2013
- Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.-Ростов н/Д:Феникс,2016.317
- Организация гостиничного дела:-М.:КНОРУС,2016.-192
- Зайцева Н. А.Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416
<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=406091>
- Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с.
<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=406364>
- Сорокина А. В.Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.
<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
- Тимохина Т. Л.Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с.
<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=320585>

Дополнительная литература:

- Н.Ю. Арбузова Технология и организация гостиничных услуг. – М.: Издательский центр «Академия», 2013,220с.
- Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с.
<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=406364>

Газеты:

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

Журналы:

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

- www.znanium.com – электронно-библиотечная система

- www.e-library.ru – научная электронная библиотека