

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Кафедра производственного менеджмента

Составитель
О. Н. Кавкаева

**ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ
И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

Методические материалы

Рекомендовано цикловой методической комиссией
специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело
в качестве электронного издания
для использования в образовательном процессе

Кемерово 2019

Рецензенты:

Закамская Л. Л. – кандидат технических наук, доцент кафедры производственного менеджмента

Кавкаева Ольга Николаевна

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда [Электронный ресурс]: методические материалы [Электронный ресурс] для обучающихся специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело очной формы обучения / сост. О. Н. Кавкаева; КузГТУ. – Электрон. издан. – Кемерово, 2019. – Систем. требования : Pentium IV; ОЗУ 8 Мб; Windows 95; мышь. – Загл. с экрана.

Приведено содержание практических работ, материал, необходимый для успешного изучения дисциплины, вопросы для самостоятельного обучения

Назначение издания – помощь обучающимся в получении знаний по **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта и организовать практическую работу.**

© КузГТУ, 2019

© Кавкаева О. Н.,
составление, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| Пояснительная записка | 5 |
| Практическое занятие 1. Тема: Составление персональных заданий горничным и супервайзерам | 8 |
| Практическое занятие 2. Тема: Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами | 13 |
| Практическое занятие 3. Тема: Оформление контроля качества уборки номеров | 15 |
| Практическое занятие 4. Тема: Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 15 |
| Практическое занятие 5. Тема: Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре | 16 |
| Практическое занятие 6. Тема: Оформление технологических документов службы номерного фонда | 17 |
| Практическое занятие 7. Тема: Составление памятки по уборке помещений гостиницы | 18 |
| Практическое занятие 8. Тема: Оформление забытых вещей | 19 |
| Практическое занятие 9. Тема: Расшифровка ярлыков текстильных изделий | 21 |
| Практическое занятие 10. Тема: Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих | 21 |
| Практическое занятие 11. Тема: Составление концепции безопасности для гостиницы | 22 |
| Практическое занятие 12. Тема: Составление схемы структуры службы безопасности | 22 |
| Практическое занятие 13. Тема: Составление программы противодействия воровству в гостинице | 23 |
| Практическое занятие 14. Тема: Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз | 24 |
| Критерии оценки практической и самостоятельной работы | 26 |
| Список источников | 27 |

Пояснительная записка

Указания разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта основной образовательной программы и рабочей программы по дисциплине МДК.03.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» для специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Структура данных методических материалов включает в себя: задачи для решения на практических занятиях, вопросы для подготовки к практическим занятиям, рекомендован порядок их рассмотрения с указанием литературных источников; задания к самостоятельной работе.

Материально-техническое оснащение.

Учебные кабинеты:

- 1) иностранного языка (Лингафонная лаборатория);
- 2) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;

2) гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:
- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров;
- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т. д.).

Технические средства обучения:

телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двухязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Перечень средств обучения: компьютеры, видеомагнитофон, аудио-музыкальный центр, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, автоответчик, принтер, плоттер, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т. д.), компьютерные программы

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т. д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проходит рассредоточено.

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

Наименование оборудования Кол-во единиц на 15 рабочих мест

| | |
|--|-------|
| 1. Кровать одноместная | 2 шт. |
| 2. Прикроватные тумбочки | 2 шт. |
| 3. Настольная лампа (напольный светильник) | 1 шт. |
| 4. Бра | 2 шт. |
| 5. Мини-бар | 1 шт. |
| 6. Стол | 1 шт. |
| 7. Кресло | 2 шт. |
| 8. Стул | 1 шт. |
| 9. Зеркало | 1 шт. |
| 10. Шкаф | 1 шт. |
| 11. Телефон | 1 шт. |
| 12. Верхний светильник | 1 шт. |
| 13. Кондиционер | 1 шт. |
| 14. Телевизор | 1 шт. |
| 15. Гладильная доска | 1 шт. |
| 16. Утюг | 1 шт. |
| 17. Душевая кабина | 1 шт. |
| 18. Унитаз | 1 шт. |
| 19. Раковина | 1 шт. |
| 20. Зеркало в ванной комнате | 1 шт. |

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

| № п/п | Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц на 15 рабочих мест | |
|-------|---|----------------------------------|------------------------------|
| | | для индивидуального пользования | для группового использования |
| 1. | Одеяло | 2 шт. | 2 шт. |
| 2. | Подушка | 2 шт. | 2 шт. |
| 3. | Покрывало | 2 шт. | 2 шт. |
| 4. | Комплект постельного белья | 2 шт. | 4 шт. |
| 5. | Шторы | 2 шт. | 2 шт. |
| 6. | Напольное покрытие | 1 шт. | 1 шт. |

| | | |
|---|-----------|------------|
| 7. Укомплектованная тележка горничной | 1 шт. | 1 шт. |
| 8. Ершик для унитаза | 1 шт. | 1 шт. |
| 9. Ведерко для мусора | 1 шт. | 1 шт. |
| 10. Держатель для туалетной бумаги | 1 шт. | 1 шт. |
| 11. Стакан | 2 шт. | 2 шт. |
| 12. Полотенце для лица | 2 шт. | 2 шт. |
| 13. Полотенце для тела | 2 шт. | 2 шт. |
| 14. Полотенце для ног | 2 шт. | 2 шт. |
| 15. Салфетка на раковину | 2 шт. | 2 шт. |
| 16. Полотенце коврик | 1 шт. | 1 шт. |
| 17. Парфюмерно-косметические принадлежности | 2 | 15 |
| | комплекта | комплектов |
| 18. Пылесос | 1 шт. | 1 шт. |

Практическое занятие 1

Тема: Составление персональных заданий горничным и супервайзерам

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 720 мин.

Литература: 2, стр. 317-330.

Задание 1. Изучите должностные обязанности для горничных всех смен, горничных 1-й (утренней) смены, горничных 1-й (дневной) смены, вечерней и ночной смен. Ответьте письменно на вопрос, какие могут быть отличия в них в зависимости от уровня (звёздности) гостиницы и структуры АХС?

Общие положения. Горничные всех смен обязаны.

1. Максимально качественно и эффективно убирать гостевые, служебные и иные помещения.

2. Работать по графику, утвержденному начальником АХС гостиницы.

3. Соблюдать в полном объеме технологию и стандарты работы АХС предприятия.

4. Бережно относиться к имуществу отеля, его гостей и сотрудников, а также к окружающей среде.

5. Правильно и бережно использовать моющие средства, инвентарь и уборочную технику.

6. Соблюдать режим экономии расходных материалов. Экономить электроэнергию, тепло, воду.

7. Поддерживать в чистоте рабочее место (комната горничных), осуществлять постоянный уход за уборочной техникой и инвентарем.

8. Строго соблюдать правила пожарной безопасности, техники безопасности и охраны труда.

9. Знать технологию проведения уборочных работ и строго соблюдать санитарно-гигиенические требования.

10. Иметь аккуратный вид, соблюдать правила личной гигиены.

11. Строго соблюдать режим рабочего времени и перерывов на отдых и прием пищи.

12. Своевременно проходить медицинский осмотр.

13. Знать приемы оказания первой медицинской помощи.

14. Дружелюбно и предупредительно относиться к клиентам отеля.

15. Постоянно повышать квалификацию, участвовать в производственном и ином обучении.

16. Незамедлительно возвращать забытые вещи гостям или в офис АХС.

17. Оперативно сообщать руководству службы о возможных поломках и неисправностях в отеле.

18. Немедленно сообщать своему непосредственному руководителю или службе безопасности о случаях нарушения правил проживания в гостинице, появления в здании подозрительных лиц, об обнаружении забытых вещей и предметов.

19. Неукоснительно выполнять внутренние инструкции АХС, а также общие правила, приказы, распоряжения, меморандумы по отелю.

Горничным 1-й (утренней) смены в большинстве своем вменяются следующие конкретные обязанности.

1. Приход к назначенному времени в офис службы хозяйственного обеспечения с целью получения рабочего задания, необходимых ключей и краткого инструктажа.

2. Получение необходимого для работы инвентаря, моющих и чистящих средств, расходных материалов у непосредственного руководителя (супервайзера).

3. Комплексная уборка центрального холла отеля:

- мытье пола в холле;
 - удаление пыли и загрязнений с мебели и других поверхностей в холле, раскладывание печатной рекламной продукции;
 - уборка зоны службы приема и размещения;
 - приведение в порядок главного входа гостиницы;
 - чистка ковровых поверхностей в холле;
 - контроль чистоты конференц-залов и, если необходимо, их уборка;
 - уборка зоны лобби-бара, кафе, ресторана;
 - уборка гостевых лифтов и лестниц;
 - поддержание чистоты и порядка в общественных (гостевых) туалетах;
 - приведение в порядок телефонных аппаратов и телефонных кабин;
 - уборка помещений гардероба и камеры хранения;
 - полив и уход за растениями в холле.
4. Уборка оздоровительного центра.
5. Уборка в помещении салона красоты.
6. Уборка служебных лестниц и лифтов.
7. Уборка бизнес-центра.
8. Наведение порядка в холлах и зонах отдыха на жилых этажах.

9. Выполнение других дополнительных поручений руководителя службы и его помощников.

10. Отчет супервайзеру о проделанной за смену работе.

Вторая подгруппа горничных 1-й смены заступает на работу позже, по причине того, что начинать уборку номеров в 7 часов утра слишком рано. Это мешает и беспокоит гостей. Только после того, как большинство гостей покинет номера, следует приступить к уборке. Эту смену можно условно назвать дневной.

Горничным 1-й (дневной) смены чаще всего вменяются следующие конкретные обязанности.

1. Приход без опозданий в офис службы хозяйственного обеспечения для получения персонального задания (Floor Report),

ключа от запланированного к уборке сектора номеров с обязательной подписью за получение ключа.

2. Получение важной информации от руководителя службы или его ассистента об особенностях (специфике) дня.

3. Уборка определенного количества номеров в строгом соответствии с установленной в отеле последовательностью уборки номерного фонда.

4. Строгое соблюдение санитарно-гигиенических норм при работе с бельем.

5. Незамедлительное оповещение непосредственного руководителя о необходимости ремонта или профилактических работ в гостевых комнатах и других помещениях отеля.

6. Соблюдение правил и порядка уборки номеров, на ручках дверей которых вывешены таблички «Просьба не беспокоить».

7. Знание правил и норм пополнения гостевых комнат предметами индивидуального пользования.

8. Подготовка номеров к заезду особо важных персон (VIP).

9. Строгое соблюдение заведенных в гостинице правил в случае обнаружения забытых или оставленных гостями вещей.

10. Внимательное отношение к вверенным служебным ключам, бережное отношение к имуществу клиентов, проявление бдительности при работе в жилой зоне отеля.

11. Приведение в порядок рабочих тележек и рабочих мест.

12. Выполнение дополнительных поручений по указанию непосредственного руководителя.

13. Тщательное и своевременное заполнение своих персональных заданий.

14. Сдача в конце смены персонального задания и ключа в офис АХС.

15. Получение разрешения дежурного по офису закончить смену и покинуть пределы гостиницы.

16. Приведение в порядок униформы.

Конкретные должностные обязанности горничных вечерней смены. Горничные вечерней смены принимают работу у 1-й смены горничных и имеют следующий круг обязанностей.

1. Получение необходимых для работы материалов, ключей, инструкций в офисе и от супервайзера вечерней смены.

2. Выполнение работы, которая по объективным причинам не была сделана 1-й сменой горничных, включая уборку номеров.

3. Промежуточная уборка в номерах, занимаемых VIP-персонами.

4. Уборка номеров по мере их высвобождения в вечернее время с целью ликвидации простоя в процессе продажи номеров.

5. Подготовка номеров ко сну проживающих (вечерний сервис) согласно установленным в отеле стандартам.

6. Поддержание чистоты в общественных (гостевых) туалетах.

7. Контроль чистоты в оздоровительном центре и, если необходимо, его уборка.

8. Уборка офисов, служебных помещений и служебных туалетов на этажах.

9. Проверка чистоты конференц-залов и их уборка в случае необходимости.

10. Подготовка детских кроватей и дополнительных мест для взрослых в номерах по указанию непосредственного руководителя.

11. Наведение чистоты и порядка в местах общего пользования.

12. Проведение дополнительной уборки в номерах по просьбе клиентов и распоряжению супервайзера вечерней смены.

13. Полив и уход за растениями в гостинице.

14. Подготовка и комплектация уборочных тележек к следующему рабочему дню.

15. Завершение работы и оповещение супервайзера об уходе с территории гостиницы.

Должностные обязанности горничных ночной смены.

1. Получение заданий и указаний от супервайзера вечерней смены при приходе на работу.

2. Выполнение распоряжений ночного менеджера в течение всей смены.

3. Выполнение всех уборочных работ, оставшихся после вечерней смены.

4. Уборка номеров по мере их высвобождения в ночное время с целью ликвидации их простоя в процессе продажи номеров.

5. Уборка офисов.

6. Уборка служебной зоны в центральном холле гостиницы:

- зона службы приема и размещения;
- помещения камеры хранения и гардероба.

7. Уборка гостевой зоны в центральном холле гостиницы:

- зона бара;

- гостевые лифты;
- конференц-залы;
- телефонные аппараты и телефонные кабины;
- общественные (гостевые) туалеты;
- центральный вход гостиницы.

8. Уборка банкетных залов, помещений для приемов.

9. Уборка ресторанов.

10. Уборка оздоровительного центра.

11. Уборка бизнес-центра, сервис-бюро, комнат для переговоров и совещаний.

12. Подготовка к сдаче смены.

13. Сдача ключей, средства связи супервайзеру 1-й смены. Доклад о происшедшем за смену и внесение наиболее важной информации в «Журнал передачи смен».

Цели и задачи горничных ночной смены заключаются в проведении уборочных работ в позднее ночное время после закрытия и окончания работы некоторых служб и подразделений отеля, а также в осуществлении отдельных уборочных работ, которые желательно проводить в отсутствие клиентов. Как мы видим, во многом функции горничных ночной смены совпадают с функциями предыдущих смен. И это не случайно. Высочайшие стандарты обслуживания требуют постоянного и систематического контроля чистоты и порядка в отеле. Отдельные помещения и зоны отеля круглосуточно и многократно подлежат уборке. Ни один объект в высококлассной гостинице не остается не убраным.

Задание 2. Опишите обязанности супервайзера гостиницы. Ответьте письменно на вопрос, какие отличия могут быть в зависимости от уровня (звёздности) гостиницы?

Задание 3. Подготовьте задания для горничных разных смен для гостиниц 3 и 5 звёзд.

Самостоятельная работа: Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.

Контрольные вопросы

1) Перечислите должностные обязанности горничных (общие положения).

2) В чём заключается специфика работы горничных 1-й (утренней) смены?

3) Назовите основные функции горничных 1-й (дневной) смены.

4) Укажите конкретные должностные обязанности горничных вечерней смены.

5) Каковы задачи горничных ночной смены?

6) Что входит в объём работы супервайзера 2-й (вечерней) смены?

Практическое занятие 2

Тема: Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 720 мин.

Литература: 1, стр. 79-85.

Задание 1. Определите численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.

Данные: гостиница категории 3 звезды, количество номеров и уборочная площадь соответствуют утвержденным заданием:

- высшей категории двухкомнатных двухместных номеров (койко-мест) – 13/26;

- первой категории однокомнатных одноместных номеров (койко-мест) – 11/11;

- первой категории однокомнатных двухместных номеров (койко-мест) – 36/72;

Итого – 60/109

Уборка мест общего пользования, мин – 2,5 Н

Количество предоставляемых койко-суток в год – 38100

Количество проживающих в год, чел. – 13300

Коэффициент, учитывающий планируемые для данной гостиницы невыходы горничных 1,3.

Задание 2.

Сравните штатные расписания разных гостиниц, максимально приближенных друг к другу по комфортности и инвентарному номерному фонду (таблица 1). Какие нереализованные резервы и

варианты сокращения всевозможных издержек можно обнаружить?
Дайте развёрнутый ответ.

Таблица 1. Списочная численность гостиниц

| Гостиница | Число номеров/мест | Дирекция | Специалисты | Остальной персонал | Всего |
|-----------|--------------------|----------|-------------|--------------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| «Москва» | 1008/1600 | 14 | 283 | 513 | 810 |
| «Астория» | 1020/1800 | 8 | 43 | 284 | 335 |

Самостоятельная работа: поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.

Контрольные вопросы

- 1) Назовите методы определения численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.
- 2) Каковы нормативы определения численности работников занятых обслуживанием?

Практическое занятие 3

Тема: Оформление контроля качества уборки номеров

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций

Продолжительность работ: 720 мин.

Литература: 1, стр. 86-210.

Задание 1. Составьте алгоритм проверки качества уборочных работ: опишите порядок проверки качества уборочных работ: кто, как часто и в какой последовательности должен проверять работу горничных.

Задание 2. Составьте и заполните бланки документов по приемке номеров и переводу гостя из одного номера в другой.

Самостоятельная работа: поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.

Контрольные вопросы

- 1) Кто проверяет качество уборочных работ?
- 2) Как часто проверяют качество уборочных работ?
- 3) В чем заключается инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы?
- 4) Какие заполняются бланки документов по переводу гостя из одного номера в другой?

Практическое занятие 4

Тема: Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 900 мин.

Литература: 1, стр. 86-210, 4 стр. 23-28.

Задание 1. Составьте типовую схему структуры административно-хозяйственной службы отеля.

Задание 2. Составьте программу по выявлению потенциала специалистов, необходимого гостинице в будущем и разработайте стратегию развития человеческих ресурсов и определите потребность в них в будущем. Учитывая динамику рынка и конкуренцию в отрасли, уровень оплаты труда, внутреннюю культуру организации, этап развития компании и др.

Задание 3. Для тактического (ситуационного) планирования проанализируйте потребность компании в персонале на конкретный период (месяц, квартал). Она зависит от показателей текучести кадров в данное время, количества выходов на пенсию, декретных отпусков, сокращений и т. д. Учитывая динамику рынка и конкуренцию в отрасли, уровень оплаты труда, внутреннюю культуру организации, этап развития компании и др.

Самостоятельная работа: подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.

Контрольные вопросы

- 1) Что следует учитывать при разработке стратегического плана потребностей в персонале?
- 2) Что следует учитывать при разработке тактического плана потребностей в персонале?

Практическое занятие 5

Тема: Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 720 мин.

Литература: 1, стр. 210-244, 4 стр. 23-28.

Задание 1. В номере (независимо от его категории) должен быть комплект постельных принадлежностей и белья: две подушки, матрас, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало, простыня, пододеяльник, наволочки, а также полотенца (на каждого гостя): 1, 2* – не менее двух, 3* – не менее трех, 4, 5* – не менее четырех–пяти, в том числе банное (независимо от категории), махровая простыня в апартаментах в гостиницах 3–5*. Смена постельного белья должна осуществляться: 1* – один раз в пять дней; 2, 3* – один раз в три дня; 4, 5* – ежедневно. Смена полотенец должна проводиться 1, 2* – один раз в три дня, 3–5* – ежедневно.

Рассчитайте потребность в постельном белье для гостиниц 1, 2, 3, 4, 5 звёзд, если в них 8 трехместных, 66 двухместных и 22 одноместных номера.

Задание 2. Рассчитайте потребность в моющих средствах и инвентаре на 1 месяц для гостиницы 3 звёзд, в которой 20 двухместных номеров и 5 одноместных.

Самостоятельная работа: составить таблицу по основным средствам гостиницы. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.

Контрольные вопросы:

- 1) Требования к постельному белью и полотенцам в гостинице.
- 2) Порядок стирки постельного белья и полотенец.
- 3) Как производится расчёт потребности в постельном белье и полотенцах?
- 4) Как производится расчёт потребностей в моющих средствах?
- 5) Как производится расчёт потребностей в инвентаре?

Практическое занятие 6

Тема: Оформление технологических документов службы номерного фонда

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 540 мин.

Литература: 1 стр. 210-244, 3 стр. 327-369.

Задание 1. Используя автоматизированную систему управления гостиницей Fidelio, сформируйте Housekeeping Report – отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.

Задание 2. Используя автоматизированную систему управления гостиницей Fidelio, получите следующие отчёты:

- назначение комнат и отчеты по всем распределениям;
- задание горничным;
- отчеты по работе горничных;
- отчеты по несоответствиям состояния комнат;
- изменение статуса комнат посредством телефонного Интерфейса;
- функциональные клавиши для вывода на экран статуса комнат;
- операция быстрой уборки;
- незаселяемые комнаты и «комнаты на ремонте».

Задание 3. Используя автоматизированную систему управления гостиницей Fidelio, сформируйте отдельный список гостей VIP, заезжающих в данный день; перечень номеров, которые должны освободиться сегодня, и список занятых номеров;

информацию о заезде клиентов на текущий день; сведения о предоставленных в предыдущий день услугах прачечной и химчистки в денежном выражении; полный список проживающих клиентов по алфавиту; данные о проживании гостей на конкретных этажах.

Контрольные вопросы

- 1) Что такое Housekeeping Report?
- 2) Какие сокращения используются в Housekeeping Report?
- 3) Какие технологические документы можно формировать с помощью автоматизированной системы управления гостиницей?

Практическое занятие 7

Тема: Составление памятки по уборке помещений гостиницы

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 360 мин.

Литература: 1, стр. 210-244.

Задание 1. Составьте памятку по текущей уборке помещений гостиниц.

Задание 2. Составьте памятку по генеральной уборке помещений гостиниц.

Задание 3. Составьте график генеральной уборки гостиницы с вместимостью в 49 двухместных однокомнатных номеров в соответствии с установленными правилами.

Контрольные вопросы

- 1) Какие существуют виды уборки номеров?
- 2) Схема уборки любого номера.
- 3) Как происходит текущая уборка номера?
- 4) Как происходит генеральная уборка номера?
- 5) Что такое журнал генеральных уборок?

Практическое занятие 8

Тема: Оформление забытых вещей

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 360 мин.

Литература: 1, стр. 12-17.

Задание 1. Опишите процедуру оформления забытых вещей (как производится описание вещей, хранение).

Задание 2. Заполните журнал оставленных и забытых гостями вещей (образцы вещей предлагаются преподавателем на занятии).

Таблица 1 – Образец журнала регистрации оставленных и забытых гостями вещей

| ORDER № (№ п/п, регистрационный) | Date (дата) | Guest Name (имя гостя) | Place of loss (место утери) | Room No (или номер комнаты) | Nature of the object (наименование вещи) | Despositor's name (имя нашедшего) | Observation (примечания, описание вещи) | Signature (подпись) |
|----------------------------------|-------------|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------------|---|---------------------|
| | | | | | | | | |

Задание 3. Заполните карточки на вещи из задания 2.

- Регистрационный номер;
- Имя гостя;
- Место, где была найдена вещь;
- Наименование вещи;
- Имя человека, нашедшего вещь;
- Примечания;
- Подпись руководителя или администратора.

Задание 4. Заполните акт на возврат забытой вещи из задания 2.

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)

Задание 5. Заполните бланк пропуска (разрешения) на вынос вещей из гостиницы.

Returning of the lost-and-found item

Мы, (должность, Ф. И. О.)

We (position and names) _____

Выдали господину _____
(Have given to Mr.) фамилия гостя (guest name)

Проживавшему в № _____ с _____ до _____ 200_ г.
(Who lived in room №) from to

Забытые им в отеле вещи _____
(The items He'd left in Hotel) наименование вещей (nature of the object)

№ Регистрации _____
(They were register by №)

Вещи получил, претензий не имею.
(Lost and found property is got)

Подпись _____
(Signature)

« _____ » _____ 200_ г.
Дата(Date)

Контрольные вопросы

- 1) Как происходит оформление и хранение забытых вещей?
- 2) Как следуют поступать с забытыми вещами постояльцев по истечении срока их хранения?
- 3) С какими проблемами сталкивается руководство гостиницы в связи с оставленными и забытыми вещами гостей?

Практическое занятие 9

Тема: Расшифровка ярлыков текстильных изделий

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 360 мин.

Литература: 1, стр. 210-244.

Задание 1. Изложите ваши знания по разделу «Международные знаки (символы) по уходу за изделиями (одеждой)».

Задание 2. Ответьте письменно на вопрос, какие существуют стандарты на маркировку изделий, каково их основное содержание?

Контрольные вопросы

- 1) Какие знаки (символы) используются для маркировки изделий?
- 2) Какие стандарты на маркировку изделий существуют?

Практическое занятие 10

Тема: Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 540 мин.

Литература: 1, стр. 210-244.

Задание 1. Опишите технологию выполнения гостевых заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Задание 2. Отработайте навык приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Задание 3. Решите ситуационные задачи:

1) Гость оставил заявку на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке, и настаивает на её выполнении. Ваши действия?

2) Гость просит горничную постирать ему рубашку. Как правильно реагировать горничной в этой ситуации?

Контрольные вопросы

1) Что представляет собой бланк-заказ на услуги прачечной-химчистки в отеле?

2) Какова технологи выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки в отеле?

3) Каков порядок получения оплаты за оказанные гостям услуги прачечной-химчистки?

4) Как обычно осуществляется услуга по чистке обуви для клиентов отеля?

Практическое занятие 11

Тема: Составление концепции безопасности для гостиницы

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 540 мин.

Литература: 1, стр. 271-276.

Задание 1. Разработайте концепцию безопасности для гостиниц разных уровней звёздности.

Самостоятельная работа: подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).

Контрольные вопросы

- 1) Что включает в себя понятие безопасность гостиницы?
- 2) Объекты безопасности в отеле.

Практическое занятие 12

Тема: Составление схемы структуры службы безопасности

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций

Продолжительность работ: 360 мин.

Литература: 1, стр. 271-276.

Задание 1. Составьте схему структуры службы безопасности для гостиницы 5 звёзд.

Задание 2. Перечислите функции каждой структуры службы безопасности из задания 1.

Самостоятельная работа: подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.

Контрольные вопросы

- 1) Что такое служба безопасности гостиницы?
- 2) Задачи службы безопасности.
- 3) Структура службы безопасности.

Практическое занятие 13

Тема: Составление программы противодействия воровству в гостинице

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 540 мин.

Литература: 1, стр. 271-276.

Задание 1. Приведите примеры приёмов минимизации и ликвидации гостиничных краж, используемых в АХС.

Задание 2. Решите ситуационные задачи, ответив на вопрос, как должна поступить горничная в этой ситуации?

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть её номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание 3. Составьте программу противодействия воровству в гостинице 3 звезды.

Контрольные вопросы

1) Расскажите об ответственности при хранении, выдаче, использовании служебных ключей персоналом службы Housekeeping.

2) Какие существуют приёмы минимизации и ликвидации гостиничных краж в АХС?

Практическое занятие 14

Тема: Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз

Цель: Овладение указанным видом профессиональной деятельности, освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Продолжительность работ: 540 мин.

Литература: 1, стр. 289-306.

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы:

1. Какими важными качествами должен обладать сотрудник гостиницы для грамотного общения с гостем?

2. Какие психологические проблемы могут возникнуть у работника гостиницы?

3. Что не допускается делать сотруднику гостиницы при работе с гостем?

Задание 2. Обслуживающий персонал гостиницы должен знать, как вести себя в экстремальных ситуациях. К экстремальным ситуациям относятся: пожары, землетрясения, наводнение, ураганы, смерчи и т. д., если они касаются гостиницы. Также персоналу следует учитывать разработку мероприятий по поведению в медицинских несчастных случаях.

Опишите действия персонала при: медицинских несчастных случаях; ограблениях и пожарах.

Контрольные вопросы

1) Перечислите самые важные правила и стандарты общения персонала с гостем в отеле.

2) Что препятствует эффективной работе любого сотрудника гостиницы?

3) Каковы правила профессионального общения с коллегами в гостиничном предприятии?

Критерии оценки практической и самостоятельной работы

Критерии оценивания практических и самостоятельных работ:

- 65-100 баллов – при выполнении всех пунктов составления отчета в полном объеме;

- 0-64 баллов – при оформлении разделов в неполном объеме.

Шкала оценивания:

| | | |
|-------------------|-----------|---------|
| Количество баллов | 0-64 | 65-100 |
| Шкала оценивания | незачтено | зачтено |

Список источников

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890>

Дополнительная литература

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/gostinichnyu-servis-433891>

3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=961520>

4. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=961505>

Интернет ресурсы

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru