

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИНКЛЮЗИВНОГО  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ  
ЧЕЛЯБИНСКИЙ ФИЛИАЛ

**Экзамен квалификационный**

**по**

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих (администратор гостиницы)**

**ТВОРЧЕСКИЙ ПРОЕКТ «Моя гостиница»**

Выполнила: студентка группы ГС-245 \_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_

Челябинск 2016

# Актуальность

***Актуальность темы*** – это определение важности исследуемой проблемы, аргументация необходимости ее исследования, раскрытие реальной потребности в ее изучении и необходимости выработки практических рекомендаций.

**Цель работы** – это представление о будущем результате. Это то, чего вы хотите достичь своей деятельностью.

**Задачи** (как идти к результату?) – это частные самостоятельные «подцели», решение которых в совокупности должно обеспечивать достижение общей цели. Задачи можно формулировать как этапы или части работы. Основные задачи могут начинаться словами:

изучить, раскрыть;

проанализировать;

уточнить, дополнить понимание;

выявить;

систематизировать;

разработать и т.д.

Количество задач должно быть 4-5.

# Методы исследования

- **Методы исследования** (как исследовали?) – это совокупность действий, призванных помочь достижению желаемого результата; при написании курсовой работы возможно использование следующих методов:
- изучение документов;
- анализ литературы;
- наблюдение;
- анализ продуктов деятельности;
- описание;
- сравнение;
- обобщение;
- опрос;
- анкетирование;
- интервьюирование;
- тестирование;
- модулирование;
- эксперимент;
- лонгитюдный;
- статистического анализа данных т.д.

# Содержание проекта:

1. Фирменный стиль гостиницы
2. Рекламная кампания
3. Правила размещения
4. Услуги гостиницы
5. Номерной фонд гостиницы с описание номеров «Бюджет», «Стандарт», «Бизнес», «Люкс»,
6. Должностную инструкцию администратора гостиницы, включающую
7. - Общие положения
8. - Должностные обязанности
9. - Права
10. - Ответственность
11. Ваше резюме на должность Администратора гостиницы
12. Структура и численность предприятия
13. Структура управления гостиницей
14. Штатное расписание
15. Анкета гостя
16. Карта гостя
17. Система лояльности
18. Инновационные технологии в гостинице
19. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы
20. Правила ведения телефонных переговоров
21. Правила рассмотрения претензий связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов
22. ПРИЛОЖЕНИЕ

Осветить 4-5 вопроса из  
содержания!!!!!!

- С картинками!!!!

# Заключение

В *заключении* проекта последовательно излагаются теоретические и практические выводы и предложения, к которым пришел обучающийся в результате исследования.

Они должны быть краткими и четкими, давать полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности работы, получении необходимых знаний и умений, а так же о степени сформированности общих и профессиональных компетенций.

# Для заключения

## Закрепили знания о

- основные и дополнительные услуги гостиницы;
- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,
- этику делового общения;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;
- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;
- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;
- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий;
- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и
- нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);
- правила общения с клиентами;
- трудовое законодательство и правила охраны труда.



# Для заключения

## **Закрепили умения:**

- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда.
- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;
- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;
- использовать этику делового общения;
- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;
- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия.

# Для заключения

Работа над данным проектом способствовала формированию следующих общих компетенций

- **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 управления 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

# Для заключения

Работа над данным проектом способствовала формированию следующих профессиональных компетенций

- *ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей 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 2.3 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 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений*
- *ПК 3.3 Вести учет и оборудования инвентаря гостиницы*
- *ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих*