

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

Демо-версия

Структура курса:

Информация для пользователей

Сведения об электронном издании	Демо-версия
- Об электронном учебно-методическом комплексе	✓

Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Предисловие	Демо-версия
- Предисловие	✓

Глава 1. Классификация гостиниц и туристских комплексов	Демо-версия
- Введение в главу	✓
- 1.1. Международная и российская системы классификации гостиничных предприятий	✓
- 1.2. Классификация гостиничных номеров	✓
- 1.3. Международные и российские гостиничные цепи	✓
- 1.4. Модели гостиничных цепей	✓

Упражнения. Классификация гостиниц и туристских комплексов	Демо-версия
- Классификация гостиниц и туристских комплексов. Упражнение 1	✓
- Классификация гостиниц и туристских комплексов. Упражнение 2	✓
- Классификация гостиниц и туристских комплексов. Упражнение 3	✓

Задания. Классификация гостиниц и туристских комплексов

- Классификация гостиниц и туристских комплексов. Задание 1
- Классификация гостиниц и туристских комплексов. Задание 2
- Классификация гостиниц и туристских комплексов. Задание 3
- Классификация гостиниц и туристских комплексов. Задание 4
- Классификация гостиниц и туристских комплексов. Задание 5
- Классификация гостиниц и туристских комплексов. Задание 6
- Классификация гостиниц и туристских комплексов. Задание 7
- Классификация гостиниц и туристских комплексов. Задание 8
- Классификация гостиниц и туристских комплексов. Задание 9
- Классификация гостиниц и туристских комплексов. Задание 10

Планирование потребности в материальных ценностях

Глава 2. Учет материальных ценностей гостиницы
- Введение в главу
- 2.1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей
- 2.2. Документальное оформление движения материальных ценностей
- 2.3. Инвентаризация

Упражнения. Учет материальных ценностей гостиницы

- Учет материальных ценностей гостиницы

Задания. Учет материальных ценностей гостиницы

- Учет материальных ценностей гостиницы. Задание 1
- Учет материальных ценностей гостиницы. Задание 2
- Учет материальных ценностей гостиницы. Задание 3
- Учет материальных ценностей гостиницы. Задание 4
- Учет материальных ценностей гостиницы. Задание 5
- Учет материальных ценностей гостиницы. Задание 6

Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке

Упражнения. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке

- Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. Упражнение 1
- Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. Упражнение 2

Задания. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке

- Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. Задание 1
- Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. Задание 2
- Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. Задание 3
- Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. Задание 4
- Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. Задание 5

Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы

Глава 3. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда	Демо-версия
- Введение в главу	✓
- 3.1. Структура службы эксплуатации номерного фонда	✓
- 3.2. Основные технологические документы службы номерного фонда	✓
- 3.3. Персонал номерного фонда	✓
- 3.4. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников	✓
- 3.5. Организация работы консьержей и посыльных (раннеров, белменов)	✓

Упражнения. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда **Демо-версия**

- | | |
|---|---|
| - Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. Упражнение 1 | ✓ |
| - Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. Упражнение 2 | ✓ |
| - Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. Упражнение 3 | ✓ |
| - Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. Упражнение 4 | ✓ |

Задания. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда

- Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. Задание 1
- Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. Задание 2
- Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. Задание 3
- Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. Задание 4
- Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. Задание 5
- Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. Задание 6
- Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. Задание 7

- Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. Задание 8
- Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. Задание 9

Глава 4. Технология и организация уборки номеров

- Введение в главу
- 4.1. Последовательность, виды и этапы уборки номеров
- 4.2. Контроль качества уборки номеров
- 4.3. Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений
- 4.4. VIP-статус гостя. Виды «комплиментов»
- 4.5. Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей
- 4.6. Программы лояльности

Упражнения. Технология и организация уборки номеров

- Технология и организация уборки номеров. Упражнение 1
- Технология и организация уборки номеров. Упражнение 2
- Технология и организация уборки номеров. Упражнение 3

Задания. Технология и организация уборки номеров

- Технология и организация уборки номеров. Задание 1
- Технология и организация уборки номеров. Задание 2
- Технология и организация уборки номеров. Задание 3
- Технология и организация уборки номеров. Задание 4
- Технология и организация уборки номеров. Задание 5
- Технология и организация уборки номеров. Задание 6
- Технология и организация уборки номеров. Задание 7
- Технология и организация уборки номеров. Задание 8
- Технология и организация уборки номеров. Задание 9
- Технология и организация уборки номеров. Задание 10
- Технология и организация уборки номеров. Задание 11

Глава 5. Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним

	Демо-версия
- Введение в главу	✓
- 5.1. Уборочные техника, инвентарь, материалы	✓
- 5.2. Чистящие и моющие средства	✓
- 5.3. Продукция индивидуального пользования	✓
- 5.4. Меры безопасности при работе с уборочными техникой, инвентарем, материалами	✓
- 5.5. Технология обращения с чистящими и моющими средствами	✓
- 5.6. Требования безопасности труда горничной	✓
- 5.7. Охрана труда в гостиничных предприятиях	✓

Упражнения. Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним

	Демо-версия
- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним. Упражнение 1	✓
- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним. Расчетная задача	✓

Задания. Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним

- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним. Задание 1

- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.
Задание 2
- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.
Задание 3
- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.
Задание 4
- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.
Задание 5
- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.
Задание 6
- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.
Задание 7
- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.
Задание 8
- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.
Задание 9
- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.
Задание 10
- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.
Задание 11
- Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.
Расчетные задачи

Организация работы прачечной и химчистки

Глава 6. Организация работы прачечной-химчистки гостиницы

- Введение в главу
- 6.1. Бельевое хозяйство
- 6.2. Работа прачечной-химчистки
- 6.3. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих

Упражнения. Организация работы прачечной и химчистки

- Организация работы прачечной и химчистки. Упражнение 1
- Организация работы прачечной и химчистки. Упражнение 2
- Организация работы прачечной и химчистки. Упражнение 3

Задания. Организация работы прачечной и химчистки

- Организация работы прачечной и химчистки. Задание 1
- Организация работы прачечной и химчистки. Задание 2
- Организация работы прачечной и химчистки. Задание 3
- Организация работы прачечной и химчистки. Задание 4
- Организация работы прачечной и химчистки. Задание 5
- Организация работы прачечной и химчистки. Задание 6
- Организация работы прачечной и химчистки. Задание 7
- Организация работы прачечной и химчистки. Задание 8
- Организация работы прачечной и химчистки. Расчетные задачи 1
- Организация работы прачечной и химчистки. Расчетные задачи 2

Обеспечение безопасности проживающих. Сохранность имущества проживающих

Глава 7. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей Демонстрация

- Введение в главу ✓
- 7.1. Безопасность в средствах размещения ✓

- 7.2. Организация работы службы безопасности ✓
- 7.3. Правила обеспечения сохранности вещей и материальных ценностей проживающих ✓
- 7.4. Хищения в гостиницах ✓
- 7.5. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих ✓

Упражнения. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей

- Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей. Упражнение 1
- Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей. Упражнение 2

Задания. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей Демонстрация

- Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей. Задание 1 ✓
- Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей. Задание 2 ✓
- Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей. Задание 3 ✓
- Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей. Задание 4 ✓
- Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей. Задание 5 ✓
- Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей. Задание 6 ✓
- Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей. Задание 7 ✓
- Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей. Задание 8 ✓

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке

Упражнения. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке

- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке. Упражнение 1
- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке. Упражнение 2

Задания. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке

- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке. Задание 1
- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке. Задание 2
- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке. Задание 3
- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке. Задание 4

Дополнительно

Глава 8. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице

- Введение в главу
- 8.1. Дополнительные услуги
- 8.2. Назначение, оборудование и услуги бизнес-центра

- 8.3. Предоставление услуг сервис-бюро
- 8.4. Организация экскурсионного обслуживания
- 8.5. Технология оказания телекоммуникационных услуг
- 8.6. Оказание персональных, торговых и банковских услуг
- 8.7. Оказание транспортных услуг проживающим
- 8.8. Организация отдыха и развлечений
- 8.9. Организация работы спортивно-оздоровительного комплекса
- 8.10. Организация предоставления СПА-услуг

Глава 9. Организация питания в гостинице

- Введение в главу
- 9.1. Предприятия питания
- 9.2. Подготовка персонала баров и ресторанов к обслуживанию
- 9.3. Методы обслуживания при предоставлении услуги питания
- 9.4. Барное обслуживание
- 9.5. Варианты обслуживания питанием
- 9.6. Подготовка торгового зала к обслуживанию
- 9.7. Виды банкетов
- 9.8. Чайная комната

Глава 10. Предоставление услуги питания в гостиничных номерах

Демо-версия

- | | |
|--|---|
| - Введение в главу | ✓ |
| - 10.1. Технология приема заказа и обслуживания в номерах | ✓ |
| - 10.2. Правила комплектации сервировочной тележки. Использование фламбе и фондю | ✓ |
| - 10.3. Правила и формы расчета с потребителями услуги | ✓ |

Упражнения. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице

Демо-версия

- | | |
|---|---|
| - Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Упражнение 1 | ✓ |
| - Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Упражнение 2 | ✓ |
| - Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Упражнение 3 | ✓ |

Задания. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице

- Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Задание 1
- Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Задание 2
- Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Задание 3
- Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Задание 4
- Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Задание 5
- Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Задание 6
- Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Задание 7
- Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Задание 8
- Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Задание 9

Приложения

- Приложение 1
- Приложение 2
- Приложение 3
- Приложение 4
- Приложение 5
- Приложение 6

- Приложение 7

- Приложение 8

Список литературы

- Список литературы

Демо-версия

