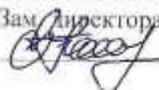


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по МНР
 Е.Ю. Куценок


УТВЕРЖДАЮ
Директор УЭТК
 И.А. Ермачков
31.08.2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2021 г.

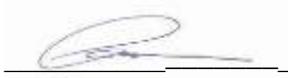
Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
Университетский экономико-технологический колледж

Разработчик: И.О. Телешева – преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

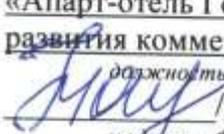
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма.

Протокол № 01 от «31» августа 2021 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

СОГЛАСОВАНО

Генеральный менеджер, начальник управления
«Апарт-отель Горки Город» департамента гостиничного
развития коммерческой дирекции


должность представителя, наименование организации
О.Г. Такмазян
подпись, Ф.И.О., печать



СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля	5
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3.1. Тематический план профессионального модуля	6
3.2. Содержание по обучению в профессиональном модуле	7
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	12
4.2. Информационное обеспечение обучения	12
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	14
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	15
4.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и с ограниченными возможностями здоровья	15
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности (ВД) Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих - 25627 Портье и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1. Знать и соблюдать стандарты работы.

ПК 5.2. Владеть правилами этикета при общении с гостями и коллегами.

ПК 5.3. Обслуживать и проявлять заботу о гостях.

ПК 5.4. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 5.5. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 5.6. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- взаимодействия со службами номерного фонда, питания и другими службами гостиничного комплекса;

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- информирования гостей об услугах в гостинице;
- подготовки счетов и организация отъезда гостей;
- приема заказов на бронирование от потребителей;
- информирования потребителя о бронировании;
- аннулирования бронирования.

уметь:

- вести информационную базу службы приема и размещения;
- осуществлять работу по заезду, выезду и расчетам с гостями;
- отслеживать баланс по депозиту, за платные услуги;
- применять современные средства коммуникаций и офисное оборудование, установленные на рабочем месте;
- пользоваться телефоном, факсом, персональным компьютером;
- владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет;
- вести работу с почтой и сообщениями;
- работать с претензиями гостей и отвечать на их вопросы;
- контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы).

знать:

- законы и нормативно- правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регулирующие сферу обслуживания;
- правила предоставления гостиничных услуг;
- теорию межличностного общения;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности;

- правила приема и обслуживания гостей;
- правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах;
- порядок бронирования номеров гостиницы;
- правила эксплуатации контрольно-кассовых машин;
- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера;
- правила использования файловой системы;
- телефоны вызова служб экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях;
- систему сейфового хранения ценностей гостей и систему депозитных ячеек;
- правила расчета с гостями при их отъезде;
- организацию деятельности служб гостиниц;
- систему охранной сигнализации и правила работы с ней.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 330 часов, в том числе:

объем образовательной программы – 180 часов, включая:

объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 144 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 20 часа;

промежуточной аттестации – 12 часов;

учебной практики – 72 часа;

производственной практики (по профилю специальности) – 72 часа.

2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих - Рабочая профессия 25627 Портье, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Знать и соблюдать стандарты работы.
ПК 5.2.	Владеть правилами этикета при общении с гостями и коллегами.
ПК 5.3.	Обслуживать и проявлять заботу о гостях.
ПК 5.4.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 5.5.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 5.6.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Объем образовательной программы			Самостоятельная работа обучающегося, часов		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч. лекции, часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа, часов		
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
ПК 5.1-5.6	МДК 05.01. Рабочая профессия (25627 Портье)	180	144	52	92	20	4	-	-
ПК 5.1-5.6	Учебная практика УП.05. в форме практической подготовки	72						72	-
ПК 5.1-5.6	Производственная практика ПП.05. (по профилю специальности) в форме практической подготовки	72						-	72
	Всего:	330	144	52	92	20	-	72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенции	
1	2	3	4	
Раздел 1. Выполнение работ по одной и ли нескольким профессиям рабочих, должностям служащих				
МДК 05.01 Рабочая профессия (25627 Портье)		330		
Тема 1. Современное состояние и развитие гостиничного дела	Содержание		ОК 1. ОК 2. ОК 3. ПК 5.1.	
	1.	Сфера гостеприимства, основные понятия. Гостиничный бизнес, его место в современном туризме. Гостиничный рынок России, международные гостиничные сети и независимые гостиницы.		2
				2
	2.	Общие положения и нормативные документы, регламентирующие предоставление гостиничных услуг в РФ. Основные термины, использующиеся в гостиничном деле. Категории гостиниц и единиц номерного фонда		2
				2
				2
	Практические занятия		4	ПК 5.1. ОК 3
1.	Перечень терминов, используемый в службе приема и размещения. Применение на практике.	2		
2.	Нормативные документы, используемые для работы службой размещения. Применение на практике.	2		
Самостоятельная работа. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, тестов, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (конспектирование, доклады, рефераты): 1.«История развития гостиничного бизнеса в г. Сочи». 2.Составить список гостиниц г. Сочи в соответствии с классификацией. 3. Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса .		4		
Тема 2. Организация деятельности гостиничного предприятия	Содержание		ПК 5.5. ОК 4.	
	1.	Классификация гостиниц по функциональному назначению. Службы и структуры, используемые в организации деятельности гостиничного предприятия. Классификация и виды питания, применяемые в гостиничном деле.		2
				2
	Практические занятия		8	ОК 2.
	1.	Классификация гостиниц по функциональному назначению.	2	
2.	Классификация гостиниц (по типам ОСУ)	2		

	3.	Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона	2		
	4.	Организация деятельности гостиничного предприятия. Обобщение по теме.	2		
Самостоятельная работа. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, тестов, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (конспектирование, доклады, рефераты):			4		
1. Подготовка рефератов о сетевых гостиничных предприятиях г. Сочи					
2. Доклады о категориях номеров повышенной комфортности.					
3. Доклады о системах и видах питания применяемых в гостиничных предприятиях города.					
Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия.	Содержание		14	ПК 5.5. ПК 5.1. ОК 1 ОК 4	
	1.	Основные и дополнительные службы гостиничного предприятия, характеристика.	2		
		Функции и состав службы по организации бронирования и продаж услуг.	2		
		Функции и состав службы приема и размещения гостей.	2		
		Функции и состав службы по обслуживанию и эксплуатации номерного фонда.	2		
		Функции и состав службы питания.	2		
		Функции и состав службы инженерно - технической служба отеля.	2		
		Административная служба (кадровая, расчетов, юридическая, стандартов)	2		
		Анимационная служба. Служба безопасности отеля. Дополнительные службы отеля.	2		
	Практические занятия		10		ПК 5.3. ПК 5.2. ОК 1.ОК 2.
	1.	Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях.	2		
2.	Технология производственных процессов в гостинице .	2			
3.	Организация работы дополнительной службы в отеле.	2			
4.	Ситуационные задачи. Взаимодействие различных служб в отеле.	2			
	5.	Ситуационные задачи. Решение ситуаций возникающих между службами отеля.	2		
Самостоятельная работа			8		
Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:					
1. Реферат по описанию функций и составу службы приема и размещения.					
2. Доклад по описанию функциональных обязанностей службы номерного фонда.					
3. Доклад о взаимодействии службы размещения и питания.					
4. Реферат о взаимодействии инженерно-технической службы и СПиР.					
5. Доклад о составе административной службы. Составить структуру службы.					

6.	Функциональные обязанности анимационной службы.			
7.	Реферат на тему. Методы применяемые для обеспечения безопасности отеля.			
Тема 4. Стандарты и организация работы службы приема и размещения	Содержание		62	ПК 5.4. ПК 5.6. ПК 5.5. ОК 9.ОК 10.
	1	Служба приема и размещения, структура и функции.	4	
		Зонирование рабочего пространства СПиР. Функциональное назначение рабочих зон.	4	
		Оборудование и оснащение СПиР. Обязанности и должностная инструкция портье и ночного портье, правила аудита.	4	
	2.	Стандарты внешнего вида портье.	2	
		Стандарт процедуры заезда и выезда гостей.	4	
		Стандарты ведения телефонных переговоров.	2	
		Стандарты поведения в конфликтных ситуациях.	4	
		Категории и психологические типы гостей.	2	
	3.	Использование АСУ (автоматизированная система управления) в деятельности СПиР. Основные модули.	4	
		Технологический цикл обслуживания гостей (бронирование, прием и размещения, обслуживание в процессе проживания, выписка гостя).	4	
		Виды бронирования гостиничных услуг, аннуляция и документация.	4	
		Правила миграционного учета, используемые технические программы.	2	
		Принятие оплаты, составление счетов и отчетов. Возврат денежных средств.	4	
	4	Обслуживание гостей в процессе проживания. Выполнение просьб и пожеланий гостей.	4	
		Обслуживание VIP-гостей.	2	
Оформление необходимой документации. Предоставление дополнительных услуг.		4		
Работа с кассовым терминалом и терминалом кредитных карт. Кассовая документация.		4		
Открытие и закрытие смены.		2		
Отчетная документация портье СПиР.		2		
Практические занятия		30	ПК 5.4 ПК 5.6	
1.	Расчет оплаты за проживание и дополнительные услуги..	4		
2.	Составление схемы размещения туристов.	2		
3.	Составление должностной инструкции портье гостиницы.	2		
4.	Заполнение карты движения номерного фонда – составление шахматки.	2		
5.	Действия в решении конфликтной ситуации с гостем отеля.	2		
6.	Организация предоставления услуг на предприятиях гостеприимства.	2		
7.	Осуществить расчет при раннем заезде и позднем выезде гостя в отель.	4		
8.	Организация бизнес - мероприятия в гостинице.	4		

	9.	Алгоритм действий при заселении гостя.	4	
	10.	Алгоритм действий при выезде гостя из отеля.	4	
Самостоятельная работа. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Составить должностную инструкцию портье-администратора. 2. Произвести заполнение всей необходимой документации при заезде гостя в отель. 3. Ситуационные задачи : Ведения телефонных переговоров. 4. Ситуационные задачи : Решения конфликтных ситуаций в отеле. 5. Составление ответа в письменном виде на жалобу гостя.			4	
Учебная практика УП.05 в форме практической подготовки Виды работ: 1. Изучение пакета документов для определения функциональных обязанностей сотрудников службы приема и размещения гостей. 2. Наблюдение за процессом приема, регистрации и размещения гостей; 3. Наблюдение за выполнением процедуры регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); 4. Обучение информированию потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в отеле. 5. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров); 6. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной и безналичной оплате; 7. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; 8. Наблюдение за процедурой выезда гостей и алгоритмом действий портье (администратора)			72 (2недели)	ПК 5.1. ПК 5.3. ПК 5.4 ПК 5.5.
Производственная практика ПП.05 (по профилю специальности) в форме практической подготовки. Виды работ: 1. Знакомство с требованиями организации. Инструктаж по технике безопасности. 2. Определение организационно-правовой формы организации. 3. Определение целей и миссии гостиницы. 4. Изучение организационных документов: Свидетельство о регистрации, Устав организации, Положение о персонале. 5. Определение и описание характера выполняемых работ (услуг). 6. Изучение штатного расписания СПиР. Определение структурных подразделений. 7. Изучение организационной структуры подразделений гостиницы. 8. Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор). 9. Описание офисного оборудования в отчете. Подбор справочных и рабочих материалов стойки Reception с презентацией их в отчете. 10. Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги.			72 (2недели)	ПК 5.1. ПК 5.3. ПК 5.4 ПК 5.5.

<p>11.Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия.</p> <p>12.Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров).</p> <p>13.Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении заезда и выезда гостей.</p> <p>14.Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения.</p> <p>15.Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). Документооборот гостиницы.</p> <p>16.Осуществление должностных обязанностей портье.</p> <p>17.Обслуживание и эксплуатация номерного фонда. Составление шахматки.</p> <p>18.Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг предоставления гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес - мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.</p> <p>19.Технология автоматизированной системы обработки документации организации. Правила хранения и поиска документов. Электронный документооборот.</p> <p>20.Процедуры подготовки счета и принятия оплаты. Ведение счетов гостей и кассовой книги. Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>21.Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации.</p> <p>22.Получение отзыва клиента об оказанных услугах в беседе с персоналом. Получение отзыва клиента об оказанных услугах в анкете.</p> <p>23.Оформление и подготовка к защите отчета.</p>		
ВСЕГО:	330	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов:

- иностранного языка;
- менеджмента и управления персоналом;
- организации деятельности службы приема и размещения гостей;
- тренировочного кабинета «Служба приёма и размещения гостей»;
- лаборатории информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинетов: посадочных мест по количеству студентов, рабочее место преподавателя, доска аудиторная, комплект учебно-методической документации, стенды.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран.

Технические средства обучения: компьютер, средства ауди визуализации, мульти медийный проектор; наглядные пособия (плакаты, DVD фильмы, мульти медийные пособия).

Оборудование учебно-производственной мастерской: стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1	Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra и др.)	1 программа на сервере
2	Персональный компьютер	1
3	Стойка ресепшн	1
4	Телефон	1
5	Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)	1
6	Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт)	1
7	Сейф	1
8	POS-терминал	1
9	Шкаф для папок	1
10	Детектор валют	1
11	Терминал для создания электронных ключей	1
12	Шкаф стеллаж для ключей	1
13	Композиции из цветов	2
14	Стол для принтера	1
15	Стул	1

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих может быть использовано программное обеспечение big blue button (BBB), Moodle, Яндекс.

4.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
3. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ (последняя редакция).

4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).

5. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция).

6. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении

наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).

7. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).

8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

9. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"(Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473).

10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

Основная литература:

1. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 352 с. <http://znanium.com>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblioonline.ru/bcode/433891>.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. 20 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblioonline.ru/bcode/433890>

Дополнительная литература:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю.Арбузова. – 4-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.

2. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В.Дусенко. – 3-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.

3. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева. - М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 288 с.

4. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 432 с. <http://znanium.com>

5. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учеб. пособие для студ. проф. образования / Н.В.Павлова. – 2-е изд., стереотипное. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 80 с.

6. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2017. - 264 с. <http://znanium.com>

7. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 160 с. – [гриф ФИРО].
8. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. – 7-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 192 с. – [гриф ФИРО].
9. Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие/ - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. <http://znanium.com>
10. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the Hotel Industry: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 144 с. – [гриф ФИРО].
11. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 304 с.– [гриф ФИРО].

Интернет-ресурсы:

1. www.prohotel.ru - Портал гостиничного бизнеса
2. www.tonkosti.ru - Электронная туристическая энциклопедия
3. www.russiatourism.ru - Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Практика является обязательным разделом данного модуля. При реализации программы профессионального модуля предусматривается учебная и производственная практика (по профилю специальности), которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса.

Учебная практика, проводятся при освоении учащимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей. Учебная практика может проводиться как в учебно-производственной мастерской, так и в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Производственная практика проводится только в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Производственную практику рекомендуется проводить концентрированно. Аттестация по итогам производственной практики проводится с учётом (или на основании) результатов, подтверждённых документами соответствующих организаций. По результатам практики представляется отчёт, который соответствующим образом защищается.

Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов учебной и производственной практики (по профилю специальности) в форме

практической подготовки. Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Промежуточная аттестация обучающихся, осуществляется в рамках освоения обще профессионального и профессионального цикла в соответствии с разработанными образовательной организацией фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижение запланированных по отдельным дисциплинам, модулям и практикам результатов обучения. Завершается освоением междисциплинарных курсов в рамках промежуточной аттестации экзаменом, включающим как оценку теоретических знаний, так и практических умений.

Освоение программы профессионального модуля в рамках промежуточной аттестации, завершается проведением демонстрационного экзамена, который рекомендуется проводить с учетом стандартов World Skills Russia по компетенции Администрирование отеля, Гостиничный сервис, Гостиничное дело (ресепшен) (Hotel Receptioning).

При реализации программы модуля могут проводиться консультации для учащихся. Формы проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные) определяются образовательной организацией.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла.

4.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по профессиональному модулю Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и

специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Примечание: Преподаватели, учебные курсы которых требуют от студентов выполнения определенных специфических действий и представляющих собой проблему или действие, невыполнимое для студентов, испытывающих трудности с передвижением или речью, обязаны в РПД учесть эти особенности и предлагать студентам-инвалидам и студентам с ОВЗ альтернативные методы закрепления изучаемого материала.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Основные показатели оценки результата
ПК 5.1. Знать и соблюдать стандарты работы	<p><i>Студент должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - законы и нормативно- правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; - нормативные документы, регулирующие сферу обслуживания; - правила предоставления гостиничных услуг; - правила внутреннего трудового распорядка; - правила по охране труда и пожарной безопасности; - правила приема и обслуживания гостей; <p><i>Студент должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - вести работу с почтой и сообщениями 	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене
ПК 5.2. Владеть правилами этикета при общении с гостями и коллегами	<p><i>Студент должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - теорию межличностного общения; - правила внутреннего трудового распорядка; - правила приема и обслуживания гостей; 	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p>

	<p><i>Студент должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы). - работать с претензиями гостей и отвечать на их вопросы 	<ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене
<p>ПК 5.3. Обслуживать и проявлять заботу о гостях</p>	<p><i>Студент должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правила приема и обслуживания гостей; - телефоны вызова служб экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях; - правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; <p><i>Студент должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы). - работать с претензиями гостей и отвечать на их вопросы; - владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет 	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене
<p>ПК 5.4. Принимать, регистрировать и размещать гостей</p>	<p><i>Студент должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правила приема и обслуживания гостей; - правила использования файловой системы; - методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; - правила эксплуатации контрольно-кассовых машин; - порядок бронирования номеров гостиницы; - правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; <p><i>Студент должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы). - осуществлять работу по заезду, выезду и расчетам с гостями; - вести работу с почтой и сообщениями; - владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно- 	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене

	телекоммуникационной сетью Интернет	
ПК 5.5. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	<p><i>Студент должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - систему сейфового хранения ценностей гостей и систему депозитных ячеек; - методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; <p><i>Студент должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы). - отслеживать баланс по депозиту, за платные услуги; - вести работу с почтой и сообщениями; - владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет 	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене
ПК 5.6. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	<p><i>Студент должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правила расчета с гостями при их отъезде; - организацию деятельности служб гостиниц; - правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; - правила эксплуатации контрольно-кассовых машин; <p><i>Студент должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы). - осуществлять работу по заезду, выезду и расчетам с гостями; - отслеживать баланс по депозиту, за платные услуги; - владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет 	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
--	---------------------------------------	----------------------------------

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Демонстрация интереса к будущей профессии. Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Демонстрировать все свои положительные качества, быть коммуникабельным, общительным с коллегами и руководством.	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Проявлять заботу и интерес к гостям отеля. Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Проявлять общечеловеческие качества в поведении, по отношению к коллегам и гостям.	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Проявлять грамотность и профессионализм в чрезвычайных ситуациях, а также к сохранению окружающей среды.	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня	Обращать и уделять особое внимание своему физическому здоровью. Поддерживать необходимый уровень.	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>

физической подготовленности.		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Организация самостоятельных занятий иностранным языком при изучении профессионального модуля	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>

Общие критерии оценки результатов освоения МДК

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене по МДК

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

**Перечень вопросов и (или) заданий для промежуточной аттестации
по МДК. 05.01 Рабочая профессия (25627 Портье)**

1. Пакеты гостиничных услуг, предоставляемые средствами размещения.
2. Категории и психотипы гостей отеля.
3. Организация рабочего места и оборудование службы приема и размещения отеля.
4. Организационно-управленческая структура гостиницы.
5. Основные и вспомогательные службы гостиницы.
6. Административно управленческая служба – функции и профессиональный состав.
7. Служба бронирования в гостинице – функции, профессиональный состав.
8. Служба приема и размещения – функции, профессиональный состав.
9. Служба номерного фонда гостиницы – функции, профессиональный состав.
10. Инженерно-техническая служба – функции, профессиональный состав.
11. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав.
12. Служба безопасности – функции, профессиональный состав.
13. Вспомогательные службы гостиницы, оказываемые дополнительные услуги.
14. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
15. Какие первичные формы и виды документации используются в работе СПиРа.
16. Виза – ее виды и категории на территории РФ.
17. Правила размещения и регистрации иностранных гостей и граждан РФ.
18. Модули АСУ используемые службой приема и размещения отеля.
19. Особенности размещение групп и корпоративных гостей в отеле.
20. Категории и виды дополнительных услуг .
21. Методы оплаты за услуги, полученные в отеле. Случаи возврата денежных средств.
22. Стандарт качества обслуживания гостя при выписке из отеля.
23. Категории гостей и особенности работы с каждой категорией.
24. Системы и виды питания, предоставляемые в гостинице.
25. Порядок регистрации и размещения гостей.
26. Причины, приводящие к написанию жалоб гостями отеля.
27. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.
28. Автоматизированные системы управления в СПиРе.
29. Цели и функциональные обязанности ночного аудита.
30. Организация хранения личных и забытых вещей.
31. Ключевые задачи модуля автоматизации службы портье.
32. Взимание платы за порчу или утерю гостями имущества гостиницы.
33. Стандарты общения с гостями.
34. Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня.
35. Кассовое оборудование, используемое в работе службы приема и размещения.

36. Требования, предъявляемые к персоналу гостиницы. Должностная инструкция портье.

37. Нормативные документы, используемые в работе средств размещения.

38. Зонирование рабочего пространства СПиРа.

Перечень заданий для промежуточной аттестации по МДК. 05.01 Рабочая профессия (25627 Портье)

Задание № 1

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте стоимость проживания в двухместном номере, цена за сутки 2100 руб. При заезде 17.03. в 17-00, и выезде 22.03 в 17-00. Стоимость почасовой оплаты 200 руб. час.

Задание № 2

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей: Семья с 2 детьми; Группа школьников (5 человек); Молодожены. Подобрать для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения: Категория номера; Тип питания; Дополнительные услуги; Объясните свой выбор.

Задание № 3

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте стоимость проживания в одноместном номере, цена за сутки 1300 руб. При заезде 26.03. в 15-00, и выезде 30.03 в 20-00. Стоимость почасовой оплаты 200 руб. час.

Задание № 4

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей: Пожилая пара; Группа студентов (10 человек); Иностраный дипломат. Подобрать для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения: Категория номера; Тип питания; Дополнительные услуги; Объясните свой выбор.

Задание № 5

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость обратился в службу приема и размещения по поводу не рабочего состояния кондиционера, находящегося у него в номере. И в связи с предстоящим поздним отъездом попросил поместить вещи в камере хранения. Заполните соответствующие документы.

Задание № 6

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость хочет сдать в химчистку свою куртку и пальто. Заполните бланк заказа для химчистки.

Задание № 7

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость испортил имущество гостиницы (разбил телевизор). Составьте акт о порче имущества и выпишите счет.

Задание № 8

Вы являетесь администратором отеля. Номерной фонд Вашего отеля составляет 1000 номеров. За сутки было продано 730 номеров. Рассчитайте процент загрузки отеля за сутки.

Задание № 9

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Из отеля выезжает ВИП – гость из номера 1110, который воспользовался проживанием, питанием и трансфером из отеля в аэропорт (1000руб). Заполните форму - Счет.

Задание № 10

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость обратился в службу приема и размещения с жалобой по поводу плохой уборки в его номере. Так же, для гостя проживающего в № 405 Савинова И.Л. было передано сообщение, 11.05.2019 в 8-00 утра от г-на Ивочкина М.Л. о том, что он хочет его видеть, и перезвонит еще раз.

Задание № 11

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера при загрузке в отеле:

58 одноместных номеров – стоимостью 1300 руб. за номер;

38 двухместных номеров – стоимостью 2600 руб. за номер;

2 апартаментов – стоимостью 6000 руб. за номер.

Задание № 12

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте стоимость проживания в номере люкс, цена за сутки 5100 руб. При заезде 19.03. в 21-00, и выезде 22.03 в 23-00. Стоимость почасовой оплаты 200 руб. час.

Задание № 13

Вы являетесь администратором отеля. Заполните форму и разместите гостей г-жу Симонову О.Д с семьей прибывшего на отдых в Ваш отель с 22.08 по 31.08. в количестве 4 человек (из них 2 детей). Бронь на Симонову О.Д.; тел. +7 9999453675; simjy45@mail.ru;. Номер повышенной комфортности, тип питания полупансион. Оплата Visa.

Задание № 14

Вы являетесь администратором отеля. Выпишите счет на окончательный расчет гостю, если за время пребывания в гостинице с 14.08. по 19.08.2019г. он пользовался услугой автостоянки 5 дней (300 руб. за день), депозитария (500 руб. за сутки) – 5 дней и разовой услугой прачечной, стоимостью 1000 руб. проживание и питание предварительно было оплачено.

Задание № 15

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость хочет сдать в стирку и глажку вещи: куртку- 1 шт; брюки – 1 шт.; майки – 2 шт. Заполните бланк заказа для стирки.

Задание № 16

Вы являетесь администратором отеля. Гость покидает Ваш отель, заполните счет на 909 номер, также гость воспользовался мини-баром (соча colla- 2 шт.), и рум - сервисом (2 кофе – латте х 150 руб.; 2 пасты карбонары х 400 руб.)

Задание № 17

Вы являетесь администратором отеля. Заполните форму и разместите гостей г-на Сидорова А.Д. с семьей прибывшего на отдых в Ваш отель с 12.05 по 18.05. в количестве 3 человек (из них 1 ребенок 5 лет). Бронь на Иванова И.Л.; тел. +7 9999453675; sid45@mail.ru;. Номер повышенной комфортности, тип питания полный пансион. Оплата наличными.

Задание № 18

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера при загрузке:

63 одноместных номера стоимостью – 2000 руб. за номер;

4 номера «люкс» стоимостью -6500 руб. за номер;

52 двухместных номера стоимостью – 3800 руб. за номер.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностями служащих на 2022-2023 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 2 от «05» сентября 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностями служащих на 2023-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 10 от «28» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностями служащих на 2024-2025 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии без изменений.

Протокол № 9 от «10» июня 2024 г.

Председатель цикловой методической комиссии _____ А.А. Мирошниченко

