



1920

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования



М.Ю. Беликс

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих**

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Краснодар 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
1.1 Область применения программы	5
1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	5
1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	5
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11
2.1. Тематический план профессионального модуля	11
2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	12
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю	16
3.2. Перечень необходимого программного обеспечения	16
3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля	17
3.3.1. Основная литература	17
3.3.2. Дополнительная литература	17
3.3.3. Периодические издания	19
3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения модуля	19
4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	20
4.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса	20
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21
5.1. Оценочные средства для контроля успеваемости	25
5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств	25
5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю	25
5.1.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации	26
5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации	27
6. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ - ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	30
7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	31

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

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Профессиональный модуль ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих опирается на предшествующие дисциплины и формирует компетенции для освоения последующих дисциплин.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах ОП.01 Менеджмент, ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности, ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей. Изучение ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих предваряет изучение дисциплин: ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.

1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

- организации процесса обслуживания гостей;
- организации рабочего места портье;
- организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг

в гостиницах;

– оформления документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности;

– расчетов с гостями, организации отъезда и проводы гостей;

– работы с почтой, сообщениями и посылками для гостей;

– проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Уметь:

- встречать и приветствовать гостей;

- бронировать номера гостиницы;
- осуществлять регистрацию и размещение гостей;
- осуществлять работу по выдаче ключей от номеров;
- рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению;
- производить расчет с гостями при их отъезде
- организовывать отъезд и проводы гостей
- оказывать первую помощь в экстремальной ситуации
- информировать гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах
- выполнять обязанность ночного портье.

Знать:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
 - номерной фонд, классификацию гостиничных номеров;
 - организацию деятельности служб гостиниц;
 - правила приема и обслуживания гостей;
 - особенности обслуживания гостей различных категорий;
 - правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах;
 - особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице;
 - порядок бронирования номеров гостиницы;
 - правила обращения с магнитными ключами;
 - основные процедуры при выписки гостя;
 - правила по охране труда и пожарной безопасности
- Всего часов 222, в том числе:
- максимальная учебная нагрузка обучающегося 140 часов, включая: обязательная аудиторная учебная нагрузка 94 часа, самостоятельная работа 38 часов, консультации 8 часов.
 - практика учебная 72 часа;
 - консультации по практики 18 часов;
 - форма итогового контроля экзамен квалификационный.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 5.1. Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий (портье).

№ п. п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
1.	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; – номерной фонд, классификацию гостиничных номеров; – организацию деятельности служб гостиниц;	– встречать и приветствовать гостей; – бронировать номера гостиницы; – осуществлять регистрацию и размещение гостей;	– организации процесса обслуживания гостей; – организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах;
2.	ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– правила приема и обслуживания гостей; – особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице;	– осуществлять регистрацию и размещение гостей; – рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению; – производить расчет с гостями при их отъезде – оказывать первую помощь в экстремальной ситуации – информировать гостей о представляемых	– организации рабочего места портье; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
				гостиницей дополнительных платных услугах – выполнять обязанность ночного портье.	
3	ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– особенности обслуживания гостей различных категорий; – правила по охране труда и пожарной безопасности	– рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению; – оказывать первую помощь в экстремальной ситуации	– организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах; – организации процесса обслуживания гостей;
4	ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; – номерной фонд, классификацию гостиничных номеров; – организацию деятельности служб гостиниц;	– осуществлять регистрацию и размещение гостей; – информировать гостей о представляемых гостиницей дополнительных платных услугах – выполнять обязанность ночного портье	– организации процесса обслуживания гостей; – организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах;
5	ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	– организацию деятельности служб гостиниц; – правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; – порядок бронирования номеров гостиницы;	– осуществлять регистрацию и размещение гостей; – бронировать номера гостиницы – выполнять обязанность ночного портье	– оформления документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
6	ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– организацию деятельности служб гостиниц; – правила приема и обслуживания гостей;	– выполнять обязанность ночного портье – информировать гостей о представляемых гостиницей дополнительных платных услугах; – рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению	– организации процесса обслуживания гостей; – организации рабочего места портье;
7	ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за	– организацию деятельности служб гостиниц; – правила по охране труда и пожарной	– рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению;	– организации процесса обслуживания гостей; – организации рабочего места портье; – проведение ночного

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
		результат выполнения заданий.	безопасности	– выполнять обязанность ночного портье	аудита и передачи дел по окончании смены.
8	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; – организацию деятельности служб гостиниц;	– бронировать номера гостиницы; – осуществлять регистрацию и размещение гостей; – выполнять обязанность ночного портье	– организации процесса обслуживания гостей;
9	ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности	– правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; – особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице; – порядок бронирования номеров гостиницы; – правила обращения с магнитными ключами;	– бронировать номера гостиницы; – осуществлять регистрацию и размещение гостей; – выполнять обязанность ночного портье	– организации процесса обслуживания гостей; – организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах;
10	ПК 5.1	Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий (портье)	– законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; – номерной фонд, классификацию гостиничных номеров; – организацию деятельности служб гостиниц; – правила приема и обслуживания гостей; – особенности обслуживания гостей различных категорий; – правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; – особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице; – порядок бронирования номеров гостиницы; – правила обращения	– встречать и приветствовать гостей; – бронировать номера гостиницы; – осуществлять регистрацию и размещение гостей; – осуществлять работу по выдаче ключей от номеров; – рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению; – производить расчет с гостями при их отъезде – организовывать отъезд и проводы гостей – оказывать первую помощь в экстремальной ситуации – информировать гостей о	– организации процесса обслуживания гостей; – организации рабочего места портье; – организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах; – оформления документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности; – расчетов с гостями, организации отъезда и проводы гостей; – работы с почтой, сообщениями и посылками для гостей; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
			с магнитными ключами; – основные процедуры при выписки гостя; – правила по охране труда и пожарной безопасности	представляемых гостиницей дополнительных платных услугах – выполнять обязанность ночного портье.	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Консультации
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная (часов)	Производственная (по профилю специальности) (часов) если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			Всего (часов)	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	в т.ч., курсовая работа/ проект, (часов)	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ОК 1-9 ПК 5.1	МДК 05.01 Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий (портье).	140	94	54	-	38	-	-	-	8
	Учебная практика, часов	82						72	-	10
	Всего:	222	94	54	-	38	-	72		18

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения		
1	2	3	4		
Раздел 1 ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.					
МДК 05.01 Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий (портье).					
Тема 1.1. Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности	Содержание учебного материала:		1		
	1	сфере туризма и гостиничной деятельности Законы и иные нормативные правовые акты РФ в		2	
	2	Охрана труда и техника безопасности		2	
Тема 1. 2. Нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц	Содержание учебного материала:		1		
	1	Состав помещений гостиниц		2	
	2	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров		2	
	Практические занятия			2	
	1	№1. Изучение особенностей номерного фонда гостиниц разного типа		2	2
Тема 1.3. Правила приема регистрации гостей	Содержание учебного материала:		1		
	1	Порядок бронирования номеров гостиницы		2	
	2	Прием, регистрация и размещение гостей		2	
	3	Правила приема и регистрации российских и иностранных туристов		2	
	4	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса в наличной и безналичной форме		2	
	5	Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера.		2	
	Практические занятия			14	
	1	№2. Порядок бронирования номеров гостиницы		2	2-3
	2	№3. Осуществление регистрации и размещения гостей		2	
	3	№3. Осуществление регистрации и размещения гостей			
	4	№4 Формы документов строгой отчетности, применяемые в гостинице		2	
	5	№5. Оформление разрешения на размещение в номере, выдача ключей		2	
	6	№6. Составление и отработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)		2	

	7	№6. Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	2	
Тема 1.4. Обслуживание гостей во время проживания	Содержание учебного материала:		6	
	1	Особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице	2	1
	2	Работа с просьбами, жалобами, претензиями гостей	2	
	3	Организация работы с почтой и сообщениями.	2	
	Практические занятия		10	
	1	№7. Информирование гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах	2	2-3
	2	№8. Рассмотрение жалоб гостей и принятие мер по их устранению	2	
	3	№9. Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей	2	
	4	№10. Разрешение конфликтных ситуаций.	2	
	5	№11. Работа с претензиями клиентов и разрешение их.	2	
Тема 1.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки	Содержание учебного материала:		4	
	1	Организация отъезда и проводов гостей	2	1
	2	Правила расчета с гостями при их отъезде	2	
	Практические занятия		8	
	1	№12. Организация отъезда и проводы гостей	2	2
	2	№13. Использование бланков строгой отчетности. Возврат неиспользованных средств	2	
	3	№14. Оформление и подготовка счетов гостей		
4	№15. Расчеты с гостями			
Тема 1.6 Основы этики, этикета и обслуживания в гостиницах	Содержание учебного материала:		4	
	1	Речевые стандарты при общении с гостями	2	1
	2	Этикет телефонных переговоров	2	
	Практические занятия		4	
	1	№16. Составление протокола приема VIP-гостей	2	2-3
	2	№17. Этикет телефонных переговоров	2	
Тема 1.7 Ночной портье: функциональные обязанности	Содержание учебного материала:		4	
	1	Правила выполнения ночного аудита	2	1
	2	Правила работы с информационной базой данных гостиницы	2	
	Практические занятия		8	
	1	№18. Выполнение обязанностей ночного портье	2	2-3
	2	№19. Закрытие финансового дня в гостинице	2	
	3	№20. Правила работы с информационной базой данных гостиницы	2	
	4	№20. Правила работы с информационной базой	2	

	данных гостиницы			
Тема 1.8 Обеспечение безопасности гостей в процессе проживания	Содержание учебного материала:		4	
	1	Обеспечение безопасности проживающих в гостинице	2	1
	2	Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях	2	
	Практические занятия		8	
	1	№21. Изучение системы контроля доступа в помещения гостиниц	2	2-3
	2	№22. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих	2	
	3	№23. Оказание первой помощи в экстремальной ситуации	2	
	4	№23. Оказание первой помощи в экстремальной ситуации		
Самостоятельная работа при изучении Раздел 1 ПМ. 02 Организация службы приема и размещения.		90		
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы		38		
Подготовка рефератов по теме «Перспективы развития гостиничного бизнеса в Краснодарском крае» Подготовка сообщения «Классификация гостиниц» Подготовка сообщения «Изучение особенностей международной классификации гостиничных предприятий» Подготовка сообщения «Основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиницы» Подготовка сообщения «Правила безопасности во время проживания в гостинице» Подготовка сообщения «Организация оказания персональных и дополнительных услуг туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания», «Организация оказания персональных и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг» Подготовка сообщения «Речевые стандарты деловой корреспонденции» Подготовка сообщения «Пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются» Составление таблицы «Типологии гостей отеля» Составление отчета «Профессиональная этика портье» Составление алгоритма на заключения договора не предоставление услуг Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы Составление алгоритма проведения ночного аудита Составление квалификационной характеристики ночного портье			3	
Консультации		8		
Всего		140		
Учебная практика Виды работ: – организация процесса обслуживания гостей; – организация рабочего места портье; – организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах; – оформление документов на вселение гостей, заполнение форм строгой		72	3	

<p>отчетности;</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществление расчетов с гостями, организация отъезда и проводы гостей; – организация работы с почтой, сообщениями и посылками для гостей; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены 		
Консультации	10	
Всего	222	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю

Реализация профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих предполагает наличие учебных кабинетов: аудиторий.

Оборудование и технические средства учебного кабинета по МДК 05.01 Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий (портье):

- специализированная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул учителя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);
- технические средства обучения (рабочее место учителя: компьютер учителя, видеопроектор, экран, лицензионное ПО);
- демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов).

3.2. Перечень необходимого программного обеспечения

- Операционная система Microsoft Windows 10 (контракт №104-АЭФ/2016 от 20.07.2016, корпоративная лицензия);
- Пакет программ Microsoft Office Professional Plus (контракт №104-АЭФ/2016 от 20.07.2016, корпоративная лицензия);
- Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal License (контракт №99-АЭФ/2016 от 20.07.2016, корпоративная лицензия);
- 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно).

3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля

3.3.1. Основная литература:

1. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник / М. Райли. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 191 с.: ил. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00873-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557>

3.3.2. Дополнительная литература:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас; ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь: СЕКВОЙЯ, 2016. - 74 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>

Нормативно-правовые документы

Федеральные законы

1. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1. Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ . Доступ из СПС КонсультантПлюс
3. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 25.06.1993 № 5242-. Доступ из СПС КонсультантПлюс
4. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ (с изм. и доп. от 28 ноября 2015 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс

Кодексы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.11.1994 г. N 51-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.01.1996 N 14-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть III [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.11.2001 N 14-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть IV [Электронный ресурс]: федеральный закон от 18.12.2006 N 230-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

6. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 5.08.2000 N 117-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

Постановления Правительства РФ

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 (ред. от 26.10.2016) Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. О противопожарном режиме [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390. Доступ из СПС КонсультантПлюс

Нормативные акты министерств и ведомств

1. Перечень «Цели поездок», используемый при оформлении приглашений и виз иностранным гражданам и лицам без гражданства [Электронный ресурс]: приказ Министерства иностранных дел, Министерства внутренних дел и Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27 декабря 2003 № 19723А/1048/922 Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления [Электронный ресурс]: приказ Минспорттуризма РФ от 02.04.2009 № 144. Доступ из СПС КонсультантПлюс

Законы Краснодарского края

1. О туристской деятельности в Краснодарском крае [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 25 октября 2005 N 938-КЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Об особо охраняемых природных территориях Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 31.12.2003 N 3807-КЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

3. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 23.07. 2015 г. N 3223-КЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

3.3.3. Периодические издания:

1. Журнал «Управление персоналом»
2. Журнал «Управление развитием персонала»
3. Электронная библиотека «Издательского дома "Гребенников"» (www.grebennikon.ru);
4. Базы данных компании «Ист Вью» (<http://dlib.eastview.com>).

3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство образования и науки Российской Федерации (<http://минобрнауки.рф/>);
2. Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru/>);
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru/>);
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/>);
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
6. Образовательный портал «Учеба» (<http://www.uceba.com/>);
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина «Образование на русском» (<https://pushkininstitute.ru/>);
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru/>);
9. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф/>);
10. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>).
11. Справочно-информационный портал «Русский язык» (<http://gramota.ru/>);
12. Служба тематических толковых словарей (<http://www.glossary.ru/>);
13. Словари и энциклопедии (<http://dic.academic.ru/>);
14. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети)

4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Освоению профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих должно предшествовать изучение следующих дисциплин: ОП.01 Менеджмент, ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности, ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей. Изучение ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих предваряет изучение дисциплин: ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.

Изучение дисциплин профессионального модуля завершается проведением квалификационного экзамена по модулю, содержание дисциплин и результаты изучения профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих включаются и учитываются при проведении государственной (итоговой) аттестации по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

На основании локальных актов ФГБОУ ВО «КубГУ» разрабатываются соответствующие программы практик и итогового экзамена по модулю.

Учебную практику (по профилю специальности) необходимо проводить как итоговую (концентрированную) практику по завершению модуля.

Практика по профилю специальности проводится под руководством преподавателей и специалистов учреждений - баз практики.

4.1 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- наличие высшего профессионального образования;
- свидетельство об окончании курсов, соответствующих специальности «Гостиничный сервис»;
- стажировка на предприятиях гостиничной индустрии 1 раз в 3 года.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
<p>ПК 5.1. Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий (портье)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; – номерной фонд, классификацию гостиничных номеров; – организацию деятельности служб гостиниц; – правила приема и обслуживания гостей; – особенности обслуживания гостей различных категорий; – правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; – особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице; – порядок бронирования номеров гостиницы; – правила обращения с магнитными ключами; – основные процедуры при выписки гостя; – правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – встречать и приветствовать гостей; – бронировать номера гостиницы; – осуществлять регистрацию и размещение гостей; – осуществлять работу по выдаче ключей от номеров; – рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению; – производить расчет с гостями при их отъезде – организовывать отъезд и проводы гостей – оказывать первую помощь в экстремальной ситуации – информировать гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах – выполнять обязанность ночного портье. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации процесса обслуживания гостей; – организации рабочего места портье; – организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах; – оформления документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности; 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экзамен (квалификационный)

	<ul style="list-style-type: none"> – расчетов с гостями, организации отъезда и проводы гостей; – работы с почтой, сообщениями и посылками для гостей; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены 	
--	--	--

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 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; – номерной фонд, классификацию гостиничных номеров; – организацию деятельности служб гостиниц; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – встречать и приветствовать гостей; – бронировать номера гостиницы; – осуществлять регистрацию и размещение гостей; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации процесса обслуживания гостей; – организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах; 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Оценка контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
ОК2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила приема и обслуживания гостей; – особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять регистрацию и размещение гостей; – рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению; – производить расчет с гостями при их отъезде – оказывать первую помощь в экстремальной ситуации – информировать гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах – выполнять обязанность ночного портье. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации рабочего места портье; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Оценка контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
ОК3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности обслуживания гостей различных категорий; – правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению; – оказывать первую помощь в экстремальной ситуации <p>Иметь практический опыт:</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Оценка контрольных и практических работ.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах; – организации процесса обслуживания гостей; 	Оценка выполнения заданий по производственной практике
<p>ОК 4</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; – номерной фонд, классификацию гостиничных номеров; – организацию деятельности служб гостиниц; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять регистрацию и размещение гостей; – информировать гостей о представляемых гостиницей дополнительных платных услугах – выполнять обязанность ночного портье <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации процесса обслуживания гостей; – организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах; 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Оценка контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 5</p> <p>Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организацию деятельности служб гостиниц; – правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; – порядок бронирования номеров гостиницы; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять регистрацию и размещение гостей; – бронировать номера гостиницы – выполнять обязанность ночного портье <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оформления документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Оценка контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК6</p> <p>Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организацию деятельности служб гостиниц; – правила приема и обслуживания гостей; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнять обязанность ночного портье – информировать гостей о представляемых гостиницей дополнительных платных услугах; – рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации процесса обслуживания гостей; – организации рабочего места портье; 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Оценка контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 7</p> <p>Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организацию деятельности служб гостиниц; – правила по охране труда и пожарной безопасности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению; – выполнять обязанность ночного портье <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации процесса обслуживания гостей; – организации рабочего места портье; – проведение ночного аудита и передачи дел по 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Оценка контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения</p>

	окончании смены.	заданий по производственной практике
<p>ОК8</p> <p>Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; – организацию деятельности служб гостиниц; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – бронировать номера гостиницы; – осуществлять регистрацию и размещение гостей; – выполнять обязанность ночного портье <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации процесса обслуживания гостей; 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Оценка контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК9</p> <p>Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; – особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице; – порядок бронирования номеров гостиницы; – правила обращения с магнитными ключами; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – бронировать номера гостиницы; – осуществлять регистрацию и размещение гостей; – выполнять обязанность ночного портье <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации процесса обслуживания гостей; – организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах; 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Оценка контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>

5.1 Оценочные средства для контроля успеваемости

5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
1	Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности.	ОК 1- ОК9, ПК 5.1	Устный опрос
2	Нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц	ОК 1- ОК9, ПК 5.1	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
3	Правила приема регистрации гостей	ОК 1- ОК9, ПК 5.1	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
4	Обслуживание гостей во время проживания	ОК 1- ОК9, ПК 5.1	Устный опрос, сообщения, ПР,
5	Оформление выезда гостя и процедура его выписки	ОК 1- ОК9, ПК 5.1	Устный опрос, сообщения, ПР,
6	Основы этики, этикета и обслуживания в гостиницах	ОК 1- ОК9, ПК 5.1	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
7	Ночной портье: функциональные обязанности	ОК 1- ОК9, ПК 5.1	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
8	Обеспечение безопасности гостей в процессе проживания	ОК 1- ОК9, ПК 5.1	Устный опрос, сообщения, ПР,

5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных самостоятельных заданий.

Устный опрос. Метод контроля, позволяющий не только опрашивать и контролировать знания обучающихся, но и сразу же поправлять, повторять и закреплять знания, умения и навыки.

Тестовый контроль. Тесты, применяемые для контроля в процессе обучения, представляют собой систему тестовых заданий стандартизированной процедуры проведения и заранее спроектированной технологии обработки и анализа результатов, по которым судят о знаниях, умениях и навыках испытуемых.

Практическая работа. Особый вид деятельности обучающегося, подразумевает выполнение разноплановых заданий, не связанных с какой-либо обработкой теоретического материала

Критерии оценки знаний обучающихся в целом по дисциплине:

«отлично» - выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

«хорошо» - выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

«удовлетворительно» - выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

«неудовлетворительно» - выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

5.1.3 Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Текущий контроль проводится в форме:

- индивидуальный устный опрос;
- подготовка сообщений;
- тестовый контроль.

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владение)	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Устный (письменный) опрос по темам	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературным и источниками	Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы	Контрольные вопросы по темам прилагаются
Сообщение	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературным и источниками	Оценка способности к самостоятельной работе и анализу литературных источников	Темы сообщений прилагаются
Тест	Знание материала по заданной теме	Умение работать с тестовым	Владение полученными знаниями для	Внимательность, включенность	Фонд тестовых заданий

	тестирования	заданием	применения их при решении тестовых заданий	в процесс обучения, активная работа	
--	--------------	----------	--	-------------------------------------	--

Примерные вопросы для устного опроса (контрольных работ) по МДК 05.01 Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий (портье):

1. Законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма и гостиничной деятельности
2. Охрана труда и техника безопасности
3. Состав помещений гостиниц
4. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров
5. Порядок бронирования номеров гостиницы
6. Прием, регистрация и размещение гостей
7. Правила приема и регистрации российских и иностранных туристов
8. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса в наличной и безналичной форме
9. Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера
10. Особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице
11. Работа с просьбами, жалобами, претензиями гостей
12. Организация работы с почтой и сообщениями
13. Организация отъезда и проводов гостей
14. Правила расчета с гостями при их отъезде
15. Речевые стандарты при общении с гостями
16. Этикет телефонных переговоров
17. Правила выполнения ночного аудита
18. Правила работы с информационной базой данных гостиницы
19. Обеспечение безопасности проживающих в гостинице
20. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях

5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владеть)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Экзамен	Контроль знания базовых положений дисциплины	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы прилагаются
Экзамен квалифика	Контроль знания	Оценка умения решать	Оценка навыков	Оценка способности	Задания прилагаются

ционный	базовых положений дисциплины	типовые задачи в области профессиональной деятельности	логического мышления при решении задач в области профессиональной деятельности	грамотно и четко излагать ход решения задач в области профессиональной деятельности и аргументировать результаты	
---------	------------------------------	--	--	--	--

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен)

1. Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности.
2. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей
3. Правила предоставления гостиничных услуг. Основные положения.
4. Состав помещений гостиниц
5. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров
6. Порядок бронирования номеров гостиницы
7. Организацию службы приема и размещения
8. Стандарты качества обслуживания при приеме и размещения
9. Алгоритм регистрации гостя в гостинице
10. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей
11. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей
12. Формы документов строгой отчетности, применяемые в гостинице
13. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса в наличной и безналичной форме
14. Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера
15. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги
16. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
17. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям
18. Работа с просьбами, жалобами, претензиями гостей
19. Организация работы с почтой и сообщениями
20. Правила составления документов по подселению и переселению гостей
21. Правила разрешения конфликтных ситуаций
22. Организация отъезда и проводов гостей
23. Правила расчета с гостями при их отъезде
24. Этикет телефонных переговоров
25. Речевые стандарты при общении с гостями

26. Функциональные обязанности ночного портье
27. Правила выполнения ночного аудита
28. Обеспечение безопасности проживающих в гостинице
29. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях
30. Правила работы с информационной базой данных гостиницы

Примерные экзаменационные задания для проведения квалификационного экзамена

Вариант 1.

1. Порядок предоставления платных и бесплатных услуг.
2. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице.

Заезд клиента в гостиницу 19.05 в 07 ч 00 мин, стоимость номера 5000 рублей. Выезд 19.05 в 16 ч 00 мин. Сколько будет составлять стоимость проживания?

Вариант 2.

1. Особенности оформления туристских групп в отеле
2. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице.

Заезд клиента в гостиницу 21.06 в 05 ч 00 мин стоимость номера 3000 руб. Выезд 24.06 в 22 ч 00 мин. Сколько будет составлять стоимость проживания?

Вариант 3.

1. Последовательность перевода гостя из одного номера в другой.
2. Решите ситуацию

В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

Вариант 4.

1. Правила проведения ночного аудита.
2. Решите ситуацию

Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

6. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ - ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояния здоровья третьих лиц.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Краткий конспект лекционного занятия «Правила ведения телефонных переговоров»

Профессиональный ответ по телефону - это залог достойной репутации и высокой прибыли заведения, успешного резервирования номера и предоставления информации об услугах гостиницы, гарантированной продажи банкетов и конференций.

Необходимо следить за тем, чтобы ожидание гостя при оформлении заказа на бронирование было сведено к минимуму. Отвечать на входящий звонок следует в течении 30 секунд или не позже третьего гудка. Важно научиться передавать улыбку голосом и владеть интонацией - она передает более 30% информации. Тон голоса должен быть спокойным, уверенным и дружелюбным. Необходимо отвечать любезным, вежливым, четким голосом и дать понять, что сотрудник готов оказать услугу.

Первая фраза должна содержать приветствие и название гостиницы, например: «Доброе утро/день/ вечер. Отель С кем я могу Вас соединить?» Если гостиница имеет международный статус, приветствие должно произноситься в двух вариантах: на русском и английском языках.

Досконально знать устройство, работу и технические возможности телефонного аппарата и коммутатора. Следует четко определить фамилию и имя звонящего и причину его звонка. Гостям нравится, когда к ним обращаются по имени. Именно поэтому в гостинице существует стандарт: обращаться к гостю по имени всегда, когда это возможно. Обращение по имени подразумевает использование обращения господин/госпожа, Mr./Ms. и фамилии собеседника, например, господин Петров или Mr.Brown.

По правилам этикета заканчивает разговор и первым вешает трубку позвонивший. В гостинице это право остается за гостем, он не должен слышать гудков в трубке, это будет не вежливо.

Сотруднику необходимо научиться не пропускать через себя вредную, несущую негативный эмоциональный заряд информацию, когда гость начинает бурно, громко, а иногда и оскорбительно выражать свои претензии ему или отелю. Попытка успокоить его, продемонстрировав собственное спокойствие, сказав прямо: «Успокойтесь, пожалуйста», «Не нервничайте так», «Не берите в голову» и т.д., только поможет сделать из обычного возмущенного гостя личного врага.

Разговаривая с агрессивно настроенным человеком, необходимо настроиться на его волну, внешне выражая озабоченность. В этом нелегком деле может помочь простая фраза: «Я вас понимаю» или «Я понимаю ваши чувства».

Рассмотрим правила поведения сотрудника (что делать? И чего избегать?) в ситуациях, когда гость недоволен.

1. Гость хочет привлечь к себе внимание - сотрудник должен выслушать его, проявить внимание к его проблеме, выразить понимание и

записать информацию. Необходимо избегать проявления безразличия, агрессивность порой вызвана невниманием и ощущением того, что тебя игнорируют.

2. Гость хочет изложить свою проблему - сотрудник должен удовлетворить его желание, дать выговориться, нельзя прерывать гостя и проявлять нетерпение.

3. Гость хочет удостовериться, что он понят - сотруднику необходимо резюмировать слова гостя, следует избегать задавать вопросы.

4. Гость хочет немедленно решить свою проблему - сотрудник должен внимательно изучить его случай, задать вопросы, предложить варианты решения. В данной ситуации сотруднику нельзя оправдываться, так как это ухудшает впечатление, но если была допущена ошибка, признать ее сразу и извиниться.

5. Гость хочет достойно закончить конфликт - сотрудник должен предложить альтернативу из конкретных решений, с которыми гость может согласиться.

Чтобы умело действовать в сложных ситуациях, в гостиницах существует свои технологии работы с жалобами. Алгоритм простой, легко запоминается и называется:

LERN:

- L(listen) - выслушай;
- E(empathize) - сочувствуй;
- A (apologize) - извинись;
- R (react) - предложи решение проблемы;
- N (notify) - сообщи о решении.

TRIPS:

- T (trust) - доверие;
- R (respect) - уважение;
- I (innovation) - инновации;
- P (performance) - эффективность;
- S (spiritofcoquest) - дух завоеваний.

Необходимо помнить закон любой гостиницы «Мы отвечаем а телефонный звонок до третьего звонка, с ощущением улыбки в голосе и всегда благодарим своих гостей за ожидание»

Тестовые задания

Задание 1.

1. Комплекс придорожного обслуживания, включающий гостиницу, автостоянку, автосервис, пункт питания, а иногда и автозаправочную станцию это-?

- а) мотель;
- б) гостиница;
- в) отель;
- д) пансионат;
- е) флотель.

2. Дополнительный гостиничный продукт включает:

- а) Услуги размещения;
- б) Экскурсионные услуги;
- в) Чистоту и комфорт номеров.

3. Классификация средств размещения гостей, принятая в России

- а) система букв;
- б) система разрядов;
- в) система звезд;
- г) отсутствует

4. Какой номер не относится к номерам высшей категории?

- а) студия;
- б) апартамент;
- в) люкс;
- г) семейный

5. Какие профессиональные сферы деятельности включает в себя индустрия гостеприимства

- а) туризм, размещение, питание, транспорт;
- б) туроператоры, турагенты, гостиницы, рестораны;
- в) размещение, питание, транспорт, досуг;

6. На основании какого документа определяется категория гостиницы в России?

- а) ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание.

Классификация гостиниц

б) Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения. (Приказ Минэкономразвития от 21.06.2003 №197)

в) ГОСТ 28681.4-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.

г) Система классификации гостиниц и других средств размещения (утв. приказом Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. N 86).

д) Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи (утв. Приказом Минспорттуризма России от 25 января 2011 г. N 35)

7. Наличие медицинского кабинета обязательно для гостиниц

- а) 2 звезд
- б) 3 звезд
- в) 4 звезд
- г) 5 звезд

8. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked) означает:

- а) количество номеров, отменяемых в последний момент
- б) количество забронированных номеров
- в) количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей
- г) среднестатистический размер допустимых перебронирований

9. В гостиничном бизнесе основной услугой является:

- а) предоставление услуг бизнес-центра
- б) предоставление услуг фитнес-центра
- в) оказание медицинский услуг
- г) предоставление размещения

10. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

- а) системы AA
- б) звездная (Европейская классификация)
- в) системы B&B
- г) открытой системы

Задание 2.

1. Установите соответствие

1. Акватель
2. Ботель
3. Кемпинг
4. Ротель
5. Бунгало
6. Флотель
7. Флайтель

А) Большая плавающая гостиница, ее еще называют «курортом на воде», предоставляющая туристам первоклассный отдых.

Гостиница предлагает комфортабельные номера, большое количество услуг, такие как оснащение для подводного плавания, бассейн, водные лыжи, библиотеки, тренажерные залы, подводное плавание и подводная охота. Номера комфортабельны, оснащены телефонами, факсами, телевизорами и т. п.

Б) Малое строение из легких материалов, предназначенное для размещения туристов.

В) Неподвижный корабль, не пригодный для использования по прямому назначению и используемый в качестве отеля.

Г) Аэрогостиница, или, как ее еще называют, «летающий отель». Крайне редкий, дорогостоящий и немногочисленный тип гостиниц. Оборудован взлетно-посадочной площадкой.

Д) Места для ночлега, часто в палатках или летних домиках. Клиенты – авто-, мото-, велотуристы.

Е) Небольшая гостиница, расположенная на воде. Представляет собой переоборудованное плавательное судно.

Ж) Передвижная гостиница, состоящая из специализированных вагончиков, имеющих несколько отделенных друг от друга отсеков, оснащенных спальными креслами. В отсеках также имеются раздевалка, холодильник, туалет.

2. Установите соответствие

1. Однозвездочная гостиница
2. Двухзвездочная гостиница
3. Трехзвездочная гостиница
4. Четырехзвездочная гостиница
5. Пятизвездочная гостиница

А) Это гостиницы с высоким уровнем сервиса. Они отличаются повышенным уровнем комфортности и удачным месторасположением. В основном они находятся в центре города. В гостиницах такой категории, как правило, оказывается множество дополнительных бесплатных услуг. Возможность неограниченного посещения тренажерного зала, бассейнов. В этой гостинице номер выглядит, как обычная жилая комната со стандартной бытовой техникой.

Б) Такие гостиницы турфирмы предлагают, когда туристу нужны только постель и завтрак. Иногда уровень этих гостиниц подразумевает наличие удобств (душа и телевизора). Завтрак обычно присутствует.

В) Находится в городе с необходимой для жизни инфраструктурой. В таких гостиницах есть несколько ресторанов, баров, ночной клуб и магазины, а также

парикмахерские и прачечные, фитнес– и бизнес-центры, бассейны и косметические кабинеты. В номерах такой гостиницы должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью,

мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.

Г) В таких гостиницах в основном останавливаются самостоятельные путешественники. Туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения. Данные гостиницы обычно располагаются на

окраине или рядом с центром. Это, как правило, очень маленький отель (на шесть – десять номеров), который обслуживает одна семья. Здесь не предполагается питание.

Д) Такие гостиницы – оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Они являются самыми распространенными во всем мире. Номера таких гостиниц оборудованы всеми удобствами (телефоном, телевизором, возможно, мини-баром).

3. Установите соответствие

1. Отель
2. Отель-люкс
3. Гостиница среднего класса
4. Отель-курорт (курортная гостиница)
5. Гостиница-апартамент
6. Мотель
7. Гостиница экономического класса

А) Предприятие средней вместимости, примерно 150 мест. Располагается неподалеку от автомагистралей, в сельской или пригородной местности. Такой тип гостиницы обладает ограниченным набором услуг, для них характерно простое и быстрое обслуживание. Основной контингент – бизнесмены и индивидуальные туристы (путешественники), желающие сэкономить на проживании.

Б) Гостиницы данного типа, как правило, располагаются вне города, у магистралей, это средние предприятия, вместимостью до 400 мест. Из-за небольшого количества персонала для таких гостиниц характерен средний уровень обслуживания. Численность персонала небольшая.

В) Предприятие от небольших до средних размеров, вместимостью среднего класса до 400 мест. Располагается в больших городах с большим количеством приезжих граждан. Они похожи на гостиницы квартирного типа, используются как временное жилье. Предназначены для семейных туристов и бизнесменов,

коммерсантов, останавливающихся на длительный срок. Цена зависит от времени проживания. Средний уровень обслуживания (самообслуживание).

Г) Располагается гостиница в курортной местности, вблизи озер, гор, океанов и т. п. Предлагает полный набор услуг, в том числе здесь даже можно получить комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания.

Д) Предприятие, располагающееся в центре города или городской черте, по вместимости больше отеля-люкс (400/2000 мест). Включает достаточно большой перечень услуг, от чего и цены не ниже отеля-люкс. Предназначено для размещения бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций. Высококвалифицированный персонал выполняет все виды услуг.

Е) Предприятие, расположенное в центре города и имеющее небольшое число номеров. В основном располагается в центре крупного города с

развитой экономикой. Характеризуется наличием хорошего персонала, который может удовлетворить потребности самого требовательного гостя. Цена номера, как правило, очень высока, так как гостиница предоставляет все возможные виды обслуживания.

Ж) Один из типов предприятия. Обычно располагается в большом городе и предлагает широкий круг услуг, предоставляемый большим штатом обслуживающего персонала.