



СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

## Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Ставропольский государственный аграрный университет»

# ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА «ПРОФЕССИОНАЛИЗМ»

## Среднее профессиональное образование

## Образовательная программа подготовки специалистов среднего звена

**Специальность  
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

На базе основного общего образования

### Форма обучения очная

## **Квалификация выпускника специалист по гостеприимству**

## Одобрено на заседании педагогического совета:

протокол № 08 от 04 апреля 2024 г.

Утверждено Приказом  
Ставропольский ГАУ

приказ № 288 от 23 мая 2024 г.

проректор по учебной работе И.Ю. Скляров



подпись

Согласовано с предприятием-  
работодателем  
ООО «Хлеб Да Соль»

генеральный директор Н.А. Холявченко



2024 год

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
**к ОПОП-П по специальности**  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

<b>«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА».....</b>	<b>2</b>
<b>«ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ».....</b>	<b>24</b>
<b>«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ».....</b>	<b>56</b>

**Приложение 1.1  
к ОПОП-П по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ  
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

**2024 г.**

**СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

<b>1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>	<b>4</b>
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы .....	4
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	4
1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П .....	7
<b>2. Структура и содержание профессионального модуля .....</b>	<b>11</b>
2.1. Трудоемкость освоения модуля .....	11
2.2. Структура профессионального модуля .....	12
2.3. Содержание профессионального модуля .....	13
<b>3. Условия реализации профессионального модуля .....</b>	<b>21</b>
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	21
3.2. Учебно-методическое обеспечение .....	21
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля.....</b>	<b>22</b>

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

#### 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

Профессиональный модуль включен в обязательную и вариативную часть образовательной программы.

#### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
OK 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	–
OK 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать	номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации	–

	получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	современные средства и устройства информатизации, порядок их применения программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	
OK 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	—
OK 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	—
OK 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	—
ПК 1.1.	Владеть технологией делопроизводства (ведение	Законодательство Российской Федерации в	Планирование текущей деятельности сотрудников

	документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	служб предприятий туризма и гостеприимства Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги
ПК 1.2.	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства	Организация и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь	Координация контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

		<p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>	
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>	Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги

### 1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№ п/ п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	№, наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
1	Выполнение вариативных производственных задач в новых, часто проблемных ситуациях в ходе	Знание основных принципов организации работы службы предприятий	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	94	Запрос от работодателя ООО «Хлеб да Соль»

	<p>работы в службах предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>туризма и гостеприимства, включая управление персоналом, финансами, маркетингом и логистикой.</p> <p>Знание иностранных языков, необходимых для работы в международных компаниях и сотрудничества с зарубежными партнерами.</p> <p>Умение анализировать и оптимизировать процессы работы служб предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>Способность разрабатывать и внедрять новые технологии и методы работы для повышения эффективности работы служб предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>Навыки управления проектами в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Навыки использования информационных технологий и программного обеспечения, необходимого для</p>		
--	--	---	--	--

		эффективной работы в сфере туризма и гостеприимства.			
2	Выполнение вариативных производственных задач в новых, часто проблемных ситуациях в ходе работы с документооборотом в службах предприятий туризма и гостеприимства	<p>Знание правил и требований к оформлению документов, установленных законодательством и стандартами.</p> <p>Умение проводить аудит делопроизводства и документооборота, выявлять ошибки и недостатки в системе.</p> <p>Умение использовать информационные системы и программы для автоматизации делопроизводства и документооборота.</p> <p>Навыки анализа и обработки информации, содержащейся в документах.</p> <p>Навыки работы с электронными документами, включая их создание, редактирование, отправку и получение.</p>	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	30	Запрос от работодателя ООО «Хлеб да Соль»
3	Выполнение вариативных производственных задач в новых,	Знание основных этических принципов и норм,	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	32	Запрос от работодателя ООО «Хлеб да Соль»

	часто проблемных ситуациях в ходе делового общения в службах предприятий туризма и гостеприимства	регулирующих деловое общение в сфере туризма и гостеприимства. Знание законодательства, регулирующего вопросы этики делового общения. Понимать важность соблюдения конфиденциальности информации при работе с клиентами и партнерами. Умение разрешать конфликты и находить компромиссы в рамках этических норм. Навыки ведения переговоров и заключения сделок на основе этических принципов.			
4	Выполнение вариативных производственных задач в новых, часто проблемных ситуациях в ходе выполнения процедуры расчетов с гостями/клиентами в службах предприятий туризма и гостеприимства	Знание основных методов расчета клиентов/гостей в сфере туризма и гостеприимства. Умение использовать различные системы бронирования и оплаты услуг. Способность анализировать и	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	32	Запрос от работодателя ООО «Хлеб да Соль»

		<p>обрабатывать данные о клиентах/гостях для целей расчета.</p> <p>Умение работать с программами автоматизации процессов расчета клиентов/гостей.</p> <p>Навыки работы с кассовыми аппаратами и банковскими терминалами.</p> <p>Навыки коммуникации с клиентами/гостями по вопросам расчета.</p>		
--	--	--	--	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия (лекции и практические)	202	202
Самостоятельная работа (за вычетом ПМ 01 ЭК)	62	62
Практика, в т.ч.:	180	180
учебная	108	108
производственная	72	72
Промежуточная аттестация, в том числе:		
МДК 01.01 в форме экзамена	6	6
МДК 01.02 в форме экзамена	6	6
МДК 01.03 в форме экзамена	6	6
МДК 01.04 в форме экзамена	6	6
УП 01.01 в форме диф. зачета		
ПП 01.01 в форме диф. зачета		
ПМ 01 ЭК в форме экзамена	6	6
Всего	<b>474</b>	<b>474</b>

## 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки		Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия		Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	ПАГТ	Учебная практика	Производственная практика
			1	2		3	4					
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>112</b>	112	<b>112</b>	80	-	26	6	-	-	-	-
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>56</b>	56	<b>56</b>	40	-	10	6	-	-	-	-
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>60</b>	60	<b>60</b>	42	-	12	6	-	-	-	-
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>60</b>	60	<b>60</b>	40	-	14	6	-	-	-	-
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Учебная практика	<b>108</b>	108	-	-	-	-	-	-	<b>108</b>	-	-
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Производственная практика	<b>72</b>	72	-	-	-	-	-	-	-	<b>72</b>	-
	Промежуточная аттестация (экзамен по модулю)	<b>6</b>	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Всего:</b>		<b>474</b>	474	<b>288</b>	202	-	62	24	<b>108</b>	<b>72</b>		

### 2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических занятий	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>МДК 01.01 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b> Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства  <b>Содержание</b> Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>8</b>  <b>8</b>	<b>8</b>  <b>4</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>Тема 1.2. Функции управления службами</b>	<b>Содержание</b> Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб	<b>12</b>	<b>12</b>  <b>2</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05,

<b>предприятий туризма и гостеприимства</b>	предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции			ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций			
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале			
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий			
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда			
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь			
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства			
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс			
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива			
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		<b>60</b>	<b>60</b>	

	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	10	10	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	10	10	
	Составление графиков выхода на работу.	10	10	
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	10	10	
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	10	10	
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	10	10	
<b>В том числе самостоятельная работа</b>		26	26	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>Промежуточная аттестация по разделу 1 (ПАтт)</b>		6	6	
<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>56</b>	<b>56</b>	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>МДК 01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>56</b>	<b>56</b>	
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	2	
	Документ и его функции.	2	-	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.		-	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.		1	
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	2	
	Организационные документы.	2	-	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
	Распорядительные документы.		1	
	Виды информационно-справочных документов.		1	

<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>18</b>	<i>18</i>	
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	18	<i>18</i>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)			
	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	<i>6</i>	
	Понятие и принципы организации документооборота.	2	<i>2</i>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
	Порядок ведения документации.	1	<i>1</i>	
	Документы по трудовым отношениям.	1	<i>1</i>	
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2	<i>2</i>	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>12</b>	<i>12</i>	
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	12	<i>12</i>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>В том числе самостоятельная работа</b>		10	<i>10</i>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>Промежуточная аттестация по разделу 2 (ПАтт)</b>		6	<i>6</i>	
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>60</b>	<i>60</i>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>МДК 01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>60</b>	<i>60</i>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	<i>8</i>	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		<i>4</i>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	<b>8</b>	<i>4</i>	

	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	10	10	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	
	Деловое общение. Этика и этикет.	8	2	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.		2	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	16	8	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.		8	
<b>В том числе самостоятельная работа</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>Промежуточная аттестация по разделу 3 (ПАтт)</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>60</b>	<b>60</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>МДК 01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>60</b>	<b>60</b>	
<b>Тема 4.1.</b>	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
<b>Ценообразование и ценовая политика</b>	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	10	2	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05,

	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	8	4	ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		8	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.		2	
	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.		2	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		2	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		2	
<b>Тема 4.2.</b> <b>Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	10	2	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.		4	
	Деловое общение. Этика и этикет.		4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	12	6	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.		6	
<b>В том числе самостоятельная работа</b>		<b>14</b>	<b>14</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>Промежуточная аттестация по разделу 4 (ПАтт)</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	
<b>Учебная практика</b>		<b>108</b>	<b>108</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4
<b>Виды работ</b>		108	108	
Организация рабочего места;				
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;				
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;				

<p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;      Разработка плана целей деятельности служб.      Осуществление делопроизводства и документооборота;      Составление деловых документов;      Составление организационных и распорядительных документов;      Создание отчетов.      Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;      Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;      Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;      Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;      Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;      Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p>			
<b>Производственная практика</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	
<p><b>Виды работ</b></p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;      Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;      Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;      Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;      Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;      Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;      Внесение изменений в заказ.      Составление и обработка документации;      Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;      Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;      Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.      Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.      Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;      Владение профессиональной этикой;      Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;      Составление отчетности;</p>			OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.			
<b>ЭКЗАМЕН ПО МОДУЛЮ</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
<b>Всего</b>	<b>474</b>	<b>474</b>	<b>-</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и МДК» оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.,

Мастерские/зоны по видам работ: Администрирование отеля, оснащенная в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Базы практики, оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

##### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

###### 1. Наименование.

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>

2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146>

3. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539647>

4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>

5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533434>

6. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495578>

7. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 330 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18295-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 317 — URL: <https://urait.ru/bcode/534736/p.317>

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 1 — URL: <https://urait.ru/bcode/537181/p.1>

### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Наименование.
  1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
  2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
  3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
  4. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
  5. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>
  6. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 1 — URL: <https://urait.ru/bcode/541854/p.1>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 1.1.	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены.
ПК 1.2.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения
ПК 1.3.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения	выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения
ПК 1.4	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	ситуационных задач,

	<p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Предоставлять счет клиентам</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p>	оценка тестового контроля.
OK 01	обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности; соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); степень точности выполнения поставленных задач.	
OK 02	Полнота охвата информационных источников; скорость нахождения и достоверность информации; обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
OK 04	Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; отсутствие негативных отзывы со стороны коллег и руководства.	
OK 05	Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
OK 09	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ  
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**2024 г.**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
- 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1 Область применения программы

Практическая подготовка – форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки реализована как комплекс учебной и производственной практики в составе ОПОП СПО.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Программа учебной практики является частью ОПОП в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 01.</b>	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.1</b>	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.2</b>	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.3</b>	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.4</b>	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

## 1.2 Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения учебной практики должен:

<b>Владеть навыками</b>	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги Организация и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Координация контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
<b>Уметь</b>	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения

	<p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p> <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>
<b>Знать</b>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>

**1.3 Количество часов** (недель) на учебную практику  
всего – 108 часа (3 недели)

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ВД 01.</b>	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.1</b>	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.2</b>	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.3</b>	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.4</b>	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ОК.01</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
<b>ОК.02</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
<b>ОК.04</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
<b>ОК.05</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
<b>ОК.09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план

Коды формируемых компетенций	Наименование ПМ	Объем отводимый времени, на практику (час./нед.)	Сроки проведения
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	108 часа (3 недели)	4 семестр
Наименование МДК	Наименования тем учебной практики	Количество часов по темам	
МДК.01.01 Организация и технологии работы службы предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация рабочего места;</li> <li>• Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</li> <li>• Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</li> <li>• Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</li> <li>• Разработка плана целей деятельности служб.</li> <li>• Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</li> </ul>	36	
МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осуществление делопроизводства и документооборота;</li> <li>• Составление деловых документов;</li> <li>• Составление организационных и распорядительных документов;</li> <li>• Создание отчетов.</li> </ul>	36	
МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</li> <li>• Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</li> </ul>	36	
МДК.01.04. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</li> <li>• Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</li> <li>• Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</li> </ul>	36	

## **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

#### **Оснащенные базы практики:**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета №606, учебного кабинета «Организации деятельности работников службы приема, размещения №408» и тренажера - «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

#### **Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации деятельности работников службы приема, размещения №408»:**

Столы – 28 шт.,

Стульев – 36 шт.,

Компьютером Kraftway Credo – 1шт,

Проектор Epson EB-X18-1 шт.,

Интерактивная доска SMART Board 690,

Выход в интернет

#### **Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»**

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.),

Персональный компьютер -2 шт.,

Стойка ресепшн - 1 шт.,

Телефон -1 шт.,

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт.,

Сейф – 1шт.,

POS-терминал – 1 шт.,

Шкаф для папок – 1 шт.,

Лотки для бумаги – 2 шт.

#### **Учебный кабинет (аудитория 606)**

Рабочие столы – 14 шт.,

Стулья – 14 шт.,

Мобильный компьютерный класс:

Ноутбук HP – 14 шт.,

Наушники

Словари

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО, в том числе оборудования и инструментов, используемых при проведении чемпионатов World Skills и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации World Skills по компетенции «Администрирование отеля».

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья проходят учебную практику по месту жительства и ежедневно поддерживают связь с факультетом, реализующим ООП СПО.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

#### **4.2.1. Основные источники**

1. ЭБС «Znaniум»: Кабанова К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>

2. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/422356>

3. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423319>

#### **4.2.2. Основные электронные издания**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

#### **4.2.3. Дополнительные источники**

1. ЭБС «Znaniум»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>

2. ЭБС «Znaniум»: Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>

3. ЭБС «Znaniум»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>

4. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание).
5. Отель (периодическое издание).

### **4.3. Организация образовательного процесса**

Реализация программы учебной практики предполагает проведение практики в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО.

Проведение учебной практики предусматривается на 3 курсе в 5 семестре.

### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Преподаватели: высшее профессиональное образование по профилю и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководители практики - представители организаций, на базе которой проводится практика: специалисты социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов практик осуществляются с использованием следующих форм и методов: Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником; Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах; Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.

По результатам защиты студентами отчетов выставляется дифференцированный зачет по учебной практике.

Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1	Знание правил работы с информационной базой данных гостиницы.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ПК 1.2	Знание законов и иных нормативно-правовых актов РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы; целей, функций и особенностей работы службы приема и размещения; стандартного оборудования службы приема и размещения; порядка технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; видов отчетной документации; правил поведения в конфликтных ситуациях	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ПК 1.3	Знание стандартов, операционных процедур и регламентов, определяющих работу службы приема и размещения; критериев и показателей качества обслуживания; основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей; категорий гостей и особенностей обслуживания; правила и норм охраны	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.

	труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.	
ПК 1.4	Умение осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Оценка демонстрации грамотного использования справочно-правовых систем. Интерпретация наблюдения деятельностью результатов за обучающегося в процессе прохождения практики. Экспертная оценка освоенных знаний и умений в процессе проведения промежуточной аттестации
ОК 01	Знание актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 02	Знание номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формата оформления результатов поиска информации.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 04	Знание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 05	Знание особенностей социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ;

		Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
OK 09	Знание современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программного обеспечения в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ  
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**2024 г.**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
- 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1 Область применения программы

Практическая подготовка – форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки реализована как комплекс учебной и производственной практики в составе ОПОП СПО.

Программа производственной практики является частью ОПОП в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 01.</b>	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.1</b>	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.2</b>	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.3</b>	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.4</b>	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

## 1.2 Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения производственной практики должен:

<b>Владеть навыками</b>	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги Организация и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Координация контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
<b>Уметь</b>	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
<b>Знать</b>	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства

	<p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
--	---

1.3 Количество часов (недель) на производственную практику

всего – 72 часа (2 недели)

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: ВД01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ВД 01.</b>	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.1</b>	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.2</b>	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.3</b>	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>ПК 1.4</b>	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ОК.01</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
<b>ОК.02</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
<b>ОК.04</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
<b>ОК.05</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
<b>ОК.09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план

Коды формируемых компетенций	Наименование ПМ	Объем отводимый времени, на практику (час./нед.)	Сроки проведения
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	72 часа, 2 недели	4 семестр
Наименование МДК	Наименования тем производственной практики	Количество часов по темам	
МДК.01.01 Организация и технологии работы службы предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</li> <li>• Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.</li> <li>• Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке.</li> <li>• Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.</li> <li>• Внесение изменений в заказ.</li> <li>• Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</li> <li>• Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов.</li> <li>• Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>• Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> </ul>	18	
МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота службы предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Составление и обработка документации.</li> <li>• Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг.</li> </ul>	18	

МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</li> <li>• Владение профессиональной этикой.</li> <li>• Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги</li> </ul>	18
МДК.01.04. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.</li> <li>• Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>• Составление отчетности.</li> <li>• Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги</li> </ul>	18

## **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

#### **Оснащенные базы практики:**

Производственная практика реализуется в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию профессиональной деятельности и даёт возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья проходят производственную практику по месту жительства и ежедневно поддерживают связь с факультетом, реализующим ООП СПО.

**Характеристика рабочих мест, на которых обучающиеся будут проходить практику:**

<b>Наименование организаций, отделов, участков</b>	<b>Оборудование</b>	<b>Применяемые инструменты (приспособления)</b>
Стойка ресепшин	Персональный компьютер, ЛВС	Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.), персональный компьютер, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир – факс), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, лотки для бумаги

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

#### **4.2.1. Основные источники**

4. ЭБС «Znanium»: Кабанова К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>

5. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/422356>

6. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020.

— 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423319>

#### **4.2.2. Основные электронные издания**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

#### **4.2.3. Дополнительные источники**

1. ЭБС «Znanium»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>

2. ЭБС «Znanium»: Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>

3. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>

4. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание).

5. Отель (периодическое издание).

### **4.3 Общие требования к организации производственной практики**

#### **1. Базы практики**

Основными базами прохождения производственной практики является ряд предприятий различной формы собственности, с которыми ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ заключены договоры о совместной деятельности, согласованы вопросы обеспечения студентов-практикантов рабочими местами.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить производственную практику в организации по месту работы, в случаях если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики и профилю приобретаемой специальности.

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляется организацией, принимающей студентов на практику.

Обучающиеся, осваивающие ООП СПО, в период прохождения производственной практики в организациях, обязаны:

выполнять задания, предусмотренные программами практики;  
соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;  
соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;  
вести дневники практики по установленной форме;  
своевременно оформлять и сдавать отчет руководителю практики.

Профильные организации должны быть оснащены современным программным и аппаратным компьютерным обеспечением, а также располагать достаточным количеством квалифицированного персонала, необходимым для обучения студентов.

#### **2. Обязанности руководителей практики**

Организацию и руководство практикой по профилю специальности и производственной практикой (преддипломной) осуществляют руководители практики от факультета реализующего ООП СПО и от организации.

Руководители практики от факультета, реализующего ООП СПО обязаны:

составлять рабочие программы, методические рекомендации по организации и прохождению производственной практики, индивидуальные задания, контрольно измерительные материалы учебной и производственной практики обучающихся по ФГОС СПО;

составлять графики консультаций и доводить их до сведения обучающихся;

осуществлять руководство практикой своей подгруппы (ведение документации, аналитических документов по итогам практики, заполнение журналов);

проводить консультации обучающихся согласно графику консультаций;

выдавать направление на практику при условии отсутствия академических задолженностей;

устанавливать связь с руководителями практики от предприятия (организации, учреждения);

осуществлять контроль над посещением обучающимися баз практик не реже двух раз в неделю, вести лист контроля практики и по окончании практики сдавать его руководителю учебно-производственной практики факультета, реализующего ООП СПО;

оказывать обучающимся методическую помощь при оформлении ими отчетной документации по итогам практики;

оценивать результаты выполнения обучающимися программы практики;

контролировать своевременную сдачу обучающимися отчетной документации о прохождении практики;

оценивать отчеты обучающихся по практике, обобщать и анализировать данные по итогам прохождения практики, и представлять руководителю учебно-производственной практики письменный отчет о проведении практики вместе с замечаниями и предложениями по совершенствованию практической подготовки обучающихся.

Руководитель практики от производства:

корректирует совместно с руководителем практики от факультета, реализующего ООП СПО график прохождения практики студентами;

знакомится с содержанием заданий на практику и способствует их выполнению на рабочем месте;

знакомит практиканта с правилами внутреннего распорядка;

руководит повседневной работой студентов;

предоставляет максимально возможную информацию, необходимую для выполнения заданий практики;

по окончании практики дает характеристику о работе студента-практикanta;

оценивает работу практиканта во время практики.

## 5. Обязанности студентов-практикантов

По окончании производственной практики студент должен оформить отчет по практике. Отчет студента по практике должен максимально отражать его индивидуальную работу в период прохождения производственной практики. Каждый студент должен самостоятельно отразить в отчете требования программы практики и своего индивидуального задания.

Отчет по практике должен быть оформлен в соответствии с планом практики и может содержать: графические материалы, статистические данные, схемы, таблицы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Отчет в обязательном порядке должен содержать следующие документы:

письменный отчет, отражающий выполнение задания по производственной практике;

аттестационный лист, дневник, характеристику, оформленные по образцу и заверенные подписью руководителя практики от организации и печатью данной организации

Отчет о практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им во время практики, работу.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

а) реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.13 ФГОС СПО (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет), специалисты социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.);

б) квалификация педагогических работников отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии);

в) педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.13 ФГОС СПО, а также в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия полученных компетенций требованиям к квалификации педагогического работника;

г) доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее трех лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.13 ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей образовательной программы, должна быть не менее 25 процентов.

### **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Формой отчетности студента по производственной практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

По результатам защиты студентами отчетов выставляется дифференцированный зачет по производственной практике.

<b>Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
ПК 1.1	Знание правил работы с информационной базой данных гостиницы.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ПК 1.2	Знание законов и иных нормативно-правовых актов РФ в сфере туризма и предоставления	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ;

	гостиничных услуг; стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы; целей, функций и особенностей работы службы приема и размещения; стандартного оборудования службы приема и размещения; порядка технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; видов отчетной документации; правил поведения в конфликтных ситуациях	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ПК 1.3	Знание стандартов, операционных процедур и регламентов, определяющих работу службы приема и размещения; критериев и показателей качества обслуживания; основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей; категорий гостей и особенностей обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ПК 1.4	Умение осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Оценка демонстрации грамотного использования справочно-правовых систем. Интерпретация наблюдения деятельности результата за обучающегося в процессе прохождения практики. Экспертная оценка освоенных знаний и умений в процессе проведения промежуточной аттестации
ОК 01	Знание актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ;

	работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
OK 02	Знание номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формата оформления результатов поиска информации.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
OK 04	Знание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
OK 05	Знание особенностей социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
OK 09	Знание современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программного обеспечения в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.

**Методические указания по выполнению практических работ**  
**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ**  
**ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**2024 г.**

## **Методические рекомендации по «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»**

**Цель профессионального модуля:** формирование у студентов профессиональных компетенций в области организации и контроля текущей деятельности различных служб предприятий туризма и гостеприимства, необходимых для обеспечения качественного обслуживания клиентов и эффективного управления предприятием.

### **Задачи профессионального модуля:**

- Освоение теоретических основ организации и технологии работы службы предприятий туризма и гостеприимства (МДК.01.01 Организация и технология работы службы предприятий туризма и гостеприимства).
- Изучение принципов делопроизводства и документооборота в службах предприятий туризма и гостеприимства (МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота службы предприятий туризма и гостеприимства).
- Формирование навыков этичного делового общения с коллегами, руководством и клиентами (МДК.01.03 Этика делового общения службы предприятий туризма и гостеприимства).
- Освоение технологий расчетов с гостями и правил работы с контрольно-кассовой техникой (МДК.01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками службы предприятий туризма и гостеприимства).

### **Рекомендуемые формы обучения:**

- **Лекции:** Для представления теоретического материала и обзора современных тенденций и технологий в сфере туризма и гостеприимства. Лекции должны быть интерактивными, с использованием примеров, кейсов и дискуссий.
- **Практические занятия:** Основная форма обучения, направленная на освоение практических навыков разработки технологических карт, должностных инструкций, стандартов обслуживания, а также решения ситуационных задач, связанных с организацией работы службы, ведением деловой переписки, урегулированием конфликтов и проведением расчетов с гостями.
- **Семинары:** Для обсуждения сложных вопросов и обмена опытом.
- **Деловые игры и тренинги:** Для моделирования реальных рабочих ситуаций и отработки практических навыков.
- **Самостоятельная работа:** Включает изучение дополнительной литературы, выполнение домашних заданий, подготовку к контрольным работам и экзаменам, а также работу над индивидуальными и групповыми проектами.
- **Проектная работа:** Реализация проекта, связанного с организацией или оптимизацией работы одной из служб предприятия туризма и гостеприимства. Это поможет интегрировать теорию в практику и развить навыки самостоятельной работы и принятия решений.

### **Содержание дисциплины (примерный план):**

#### **МДК.01.01 Организация и технология работы службы предприятий туризма и гостеприимства:**

Основы организации работы предприятий туризма и гостеприимства.

Технологии обслуживания в различных службах (служба приема и размещения, служба питания, служба горничных, служба безопасности и т.д.).

Разработка стандартов обслуживания и технологических карт.

#### **МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства:**

Основные понятия делопроизводства и документооборота.

Правила оформления документов.

Работа с входящей и исходящей корреспонденцией.

Организация хранения документов.

**МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства:**

Принципы этики делового общения.

Правила установления контакта и ведения переговоров.

Разрешение конфликтных ситуаций.

Культура обслуживания клиентов.

**МДК.01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства:**

Виды расчетов с гостями.

Правила работы с контрольно-кассовой техникой.

Оформление кассовых документов.

Прием оплаты банковскими картами.

**Методические рекомендации по организации практических занятий:**

**Подготовка:** Преподаватель должен заранее подготовить материалы для практических занятий, включая:

Четкое описание задания.

Необходимые данные и инструменты (образцы документов, кассовый аппарат, банковский терминал и т.д.).

Примеры успешных решений.

Критерии оценки результатов.

**Активность:** Студенты должны активно участвовать в практических занятиях, выполняя задания, задавая вопросы и делясь своим опытом.

**Индивидуальный подход:** Преподаватель должен учитывать индивидуальные особенности и уровень подготовки студентов, предлагая им задания разной сложности и оказывая необходимую помощь.

**Обратная связь:** Преподаватель должен предоставлять студентам обратную связь по результатам выполнения практических заданий, указывая на их сильные и слабые стороны и давая рекомендации по улучшению работы.

**Методические рекомендации по организации самостоятельной работы:**

**Четкое определение целей:** Студенты должны четко понимать цели и задачи самостоятельной работы, связанные с освоением конкретных компетенций по каждому МДК.

**Планирование:** Студенты должны планировать свою самостоятельную работу, распределяя время на изучение различных тем и выполнение заданий по каждому МДК.

**Использование различных источников информации:** Студенты должны использовать различные источники информации, включая учебники, нормативные документы, профессиональные журналы, онлайн-ресурсы и примеры из практики.

**Консультации с преподавателем:** Студенты должны обращаться к преподавателю за консультациями и помощью в случае возникновения затруднений, особенно при выполнении практических заданий и проектной работы.

**Самоконтроль:** Студенты должны осуществлять самоконтроль своей работы, оценивая ее качество и соответствие поставленным целям и задачам по каждому МДК.

**Методические рекомендации по организации проектной работы:**

**Выбор темы:** Студенты должны выбрать тему проектной работы, которая соответствует их интересам и возможностям и охватывает аспекты организации и контроля деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства.

**Постановка задачи:** Студенты должны четко сформулировать задачу проектной работы, определить цели, критерии успешного выполнения и ожидаемые результаты.

**Планирование:** Студенты должны спланировать свою работу над проектом, разбив ее на этапы и определив сроки выполнения каждого этапа.

**Работа в команде:** При выполнении групповых проектов студенты должны уметь работать в команде, распределять роли и обязанности, а также эффективно взаимодействовать друг с другом.

**Использование современных инструментов:** Студенты должны использовать современные инструменты и технологии для решения поставленной задачи (например, специализированное программное обеспечение для автоматизации процессов управления, онлайн-сервисы для бронирования и т.д.).

**Презентация результатов:** Студенты должны уметь представлять результаты своей работы в виде презентации, отчета или демонстрации, четко и логично излагая суть проекта, использованные методы и достигнутые результаты.

**Рекомендуемая литература:**

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>
2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146>
3. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539647>
4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>
5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533434>
6. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495578>
7. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 330 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18295-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 317 — URL: <https://urait.ru/bcode/534736/p.317>
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 1 — URL: <https://urait.ru/bcode/537181/p.1>

**Оценка знаний:**

**Текущий контроль:** Оценка работы студентов на практических занятиях, выполнение домашних заданий и контрольных работ по каждому МДК.

**Промежуточная аттестация:** Экзамен или зачет по каждому МДК, включающий теоретические вопросы и практические задания.

**Итоговая аттестация:** Защита проектной работы, демонстрирующая интеграцию знаний и умений, приобретенных в процессе изучения профессионального модуля.

**Критерии оценки:**

Понимание теоретических основ дисциплины.

Умение применять полученные знания на практике.

Навыки работы с современными инструментами и фреймворками.

Способность анализировать и интерпретировать результаты работы моделей.

Умение представлять результаты своей работы в виде презентации, отчета или демонстрации.

**Заключение**

Для успешного освоения ПМ.01 необходимо активно участвовать в учебном процессе, систематически работать самостоятельно и применять знания на практике. Данные методические рекомендации помогут студентам организовать свою учебную деятельность и развить необходимые профессиональные компетенции для успешной карьеры в сфере туризма и гостеприимства. Помните, что постоянное самосовершенствование и адаптация к новым технологиям и тенденциям являются ключевыми факторами успеха в этой динамично развивающейся отрасли.

**Фонд оценочных средств по профессиональному модулю  
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ  
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**2024 г.**

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

**Цель фонда оценочных средств.** Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, осваивающих программу профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе профессионального модуля.

**Фонд оценочных средств включает** контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля в форме устных ответов на вопросы собеседования, тестовых заданий, деловых игр, решения ситуационных задач, письменных контрольных работ, учебной и производственной практики и промежуточной аттестации в форме экзамена квалификационного.

**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** разработаны в соответствии с рабочей программой профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

В результате оценки осуществляется проверка следующих общих и профессиональных компетенций.

№ п/п	Разделы (темы) ПМ	Код контролируемой компетенции (или ее части) ОК, ПК	Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю	Формы текущего контроля
1	<b>МДК. 01.01 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b> <i>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</i> <i>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</i> <i>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.</i>	OK 01 OK 02 OK 04 OK 05 OK 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Экзамен	Собеседование, Письменная контрольная работа, Вопросы для экзамена
2	<b>МДК 01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b> <i>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</i> <i>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</i> <i>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</i> <i>Тема 2.3. Организация работы с документами</i>	OK 01 OK 02 OK 04 OK 05 OK 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Экзамен	Собеседование, Практико-ориентированное задание, Письменная контрольная работа, Вопросы для экзамена

3	<p><b>МДК 01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>  <i>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</i>  <i>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</i>  <i>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</i></p>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Экзамен	Собеседование, Письменная контрольная работа, Вопросы для экзамена
4	<p><b>МДК 01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>  <i>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</i>  <i>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</i>  <i>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</i></p>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Экзамен	Собеседование, Ситуационная задача, Практико- ориентированное задание Письменная контрольная работа, Вопросы для экзамена
3	<b>УП.01 Учебная практика</b>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на учебной практике
4	<b>ПП.01 Производственная практика</b>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике
5	<b>ПМ.01.ЭК Экзамен квалификационный</b>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Экзамен по модулю	Оценка выполнения работ

**2. Основные показатели оценки результатов формирования общих и профессиональных компетенций** по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

<b>Результаты освоения ОПОП (профессиональные компетенции по каждому основному виду деятельности, сгруппированные с общими компетенциями)</b>		<b>Основные показатели оценки результатов</b>
<b>Код и наименование ПК</b>	<b>Код и наименование ОК</b>	<b>Основные показатели оценки результатов освоения</b>

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	OK 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Планирование потребностей служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	OK 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Организация деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства в соответствии с текущими планами и стандартами
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	OK 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Осуществление контроля текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства для поддержания требуемого уровня качества
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	OK 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. OK 09. Использовать информационные технологии профессиональной деятельности.	Осуществление расчеты с потребителями за предоставленные услуги

### **3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- Собеседование,
- Ситуационная задача,
- Практико-ориентированное задание,
- Письменная контрольная работа,
- Экзамен

#### **Собеседование**

Специальная беседа преподавателя с обучающимся по темам изучаемой дисциплины с целью выяснения объема знаний обучающегося.

### **Решение ситуационных задач**

Решение ситуационных задач осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) студента по применению методов моделирования, по оценке вариантов решений.

Студенту объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно. Длительность решения задачи – 10-15 минут.

Эффективным интерактивным способом решения задач является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

При оценке решения задач анализируется понимание студентом конкретной ситуации, правильность применения функций и методов менеджмента, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки ситуации, нестандартность решения, творческий подход.

### **Практико-ориентированные задания**

Практико-ориентированные задания – это задания, требующие применения приобретенных знаний и умений и связанные с той или иной сферой деятельности человека (учебной, производственной, бытовой).

### **Письменная контрольная работа**

Письменная контрольная работа - одна из форм проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровне самостоятельности и активности учащихся в учебном процессе, об эффективности методов, форм и способов учебной деятельности.

### **Экзамен**

Промежуточная аттестация по дисциплине завершает изучение курса и проходит в виде экзамена для комплексной проверки знаний умений и навыков, полученных в процессе изучения дисциплины.

## **4. Материалы фонда оценочных средств**

### **Перечень и характеристика оценочных средств**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Краткая характеристика оценочного средства</b>	<b>Представление оценочного средства в фонде</b>
<b>Текущий контроль</b>			
1	Тест	Система стандартизованных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Ситуационные задачи	Задачи, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической	Комплект ситуационных задач

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Краткая характеристика оценочного средства</b>	<b>Представление оценочного средства в фонде</b>
		деятельности и повседневной жизни	
4	Практико-ориентированные задания	Задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных заданий
5	Письменная контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных работ
<b>Промежуточная аттестация</b>			
6	Экзамен		Перечень вопросов к экзамену

#### **4.1. Комплект типовых вопросов для собеседования**

**Раздел 1. Организация и технологии работы службы предприятий туризма и гостеприимства**

**МДК. 01.01 Организация и технология работы службы предприятий туризма и гостеприимства**

**Тема «Организация и технологии работы службы предприятий туризма и гостеприимства»**

1. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
2. Каналы продаж гостиничного продукта.
3. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства
4. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства.
5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.
6. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.

**Тема «Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства»**

1. Персонал и управление персоналом.
2. Функции управления (понятие, виды, взаимосвязь, особенности общих и специальных функций).
3. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.
4. Организация и координация.
5. Организация труда.
6. Организационные структуры управления.
7. Виды организационных структур.
8. Мотивация труда.
9. Лояльность персонала.

**Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства**

**МДК 01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства**

**Тема «Делопроизводства и общие нормы оформления документов»**

1. Документ и его функции.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов

**Тема «Основные виды управленческих документов»**

1. Организационные документы.
2. Распорядительные документы.
3. Виды информационно-справочных документов.

**Тема «Организация работы с документами»**

1. Понятие и принципы организации документооборота
2. Порядок ведения документации.
3. Документы по трудовым отношениям.
4. Деловая речь и ее грамматические особенности.

**Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства****МДК 01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства****Тема «Общие сведения об этической культуре»**

1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

**Тема «Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке»**

1. Деловое общение. Этика и этикет
2. Службы предприятий туризма и гостеприимства.
3. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.

**Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства****МДК 01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства****Тема «Ценообразование и ценовая политика»**

1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены
2. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов
3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование

**Тема «Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги»**

1. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
2. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
3. Деловое общение. Этика и этикет

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка;
- оценка «хорошо», если он дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого;
- оценка «удовлетворительно», если обнаруживается незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии полностью неправильного ответа студента.

## **4.2. Комплект типовых ситуационных задач**

### **Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства**

#### **МДК 01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства**

##### **Тема «Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги»**

1. Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу туристов. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

2. Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу школьников, возрастом – 10-12 лет. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

3. В службу бронирования гостиницы «Порте Море» поступила заявка на резервирование мест для участников семинара. Категория гостей, различна по возрасту. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

4. Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят их поселить вместе, в двухместные номера, в то время согласно ранее предварительной заявке от турфирмы они должны проживать в одноместных номерах. И те и другие номера есть в наличии. Составьте алгоритм действия администратора.

5. В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость - руководитель детской группы. Заехавшую детскую группу (подростки) разместили компактно. Но руководитель возмущен тем, что все номера оказались укомплектованы мини-барами с алкогольными напитками. Составьте алгоритм действия администратора.

### **Критерии оценки:**

- Оценка «отлично» - даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно

анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи иialectическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

– Оценка «хорошо» - даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

– Оценка «удовлетворительно» - даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

– Оценка «неудовлетворительно» - усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

#### **4.3. Комплект типовых практико-ориентированных заданий**

##### **Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства**

##### **МДК 01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства**

###### **Тема «Делопроизводства и общие нормы оформления документов»**

1. Составить письмо-ответ на жалобу гостя. В книге отзывов и предложений была оставлена жалоба от гостя на неудовлетворительное качество уборки номера. Составьте проект письма с ответом гостю, выразив сожаление о возникшей проблеме, уверив гостя в принятии мер для исправления ситуации, предложив компенсацию за неудобства (например, скидку на следующее проживание). Оформить письмо в соответствии с требованиями деловой переписки (правильное обращение, вежливый тон, корректное завершение письма).

2. Заполнить бланк журнала учета входящей корреспонденции на основании полученного письма от туристической фирмы с подтверждением бронирования группы туристов. Указать дату и номер входящего документа, отправителя, краткое содержание письма, резолюцию руководителя и отметку об исполнении.

###### **Тема «Основные виды управленческих документов»**

**Задание 1.** Заполнить пустой столбец в таблице (Документы) в соответствии с процессом.

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
Встреча	Гаражная служба, швейцар, посыльный		Чаевые
Регистрация	Администратор службы приема, портье, кассир		По счету: тариф на места, налоги, специальные сборы
Предоставление основных и дополнительных услуг	Служба приема, служба горничных, служба питания, гаражная служба, аниматоры,		По счету в соответствие с установленными тарифами на услуги

	медицинские работники, спортивные и туристские инструкторы, служба прачечной, мастерские		
Окончательный расчет и оформление выезда	Администратор, портье, кассир		По счету

### **Тема «Организация работы с документами».**

1. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении туристической группы.
2. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении гостя от компании.
3. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении иностранного гостя.
4. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении гостя самостоятельно, имея предварительное бронирование.

### **МДК 01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства**

#### **Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства**

##### **Тема «Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги»**

Задание 1. Произвести расчет за проживание. Ответ должен быть в цифрах.

##### **Карточка 1.**

###### **Стоимость номера за сутки –1500 руб.**

Бронь 50 %

Проживание с 7.01. в 9.00 по 9.01. в 11.00

Дополнительное место – 1000 руб.

Автостоянка – 100 руб. сутки.

##### **Карточка 2.**

###### **Стоимость номера за сутки –2500 руб.**

Проживание с 15.06. в 14.00 по 16.06. в 19.00

Дополнительное место – 1000 руб.

Автостоянка – 100 руб. сутки.

Бассейн – 700 руб.

Мини-бар – 500 руб.

##### **Карточка 3.**

###### **Стоимость номера за сутки –3500 руб.**

Бронь 50 %

Проживание с 13.03. в 17.00 по 18.03. в 23.00

Дополнительное место – 1000 руб.

Телевизор – 50 руб. сутки

Чайник – 10 руб. сутки.

##### **Карточка 4.**

###### **Стоимость номера за сутки –5500 руб.**

Проживание с 04.01. в 16.00 по 08.01. в 16.00

Дополнительное место – 1000 руб.

Автостоянка – 300 руб. сутки.

**Задание 2.** Составьте общий алгоритм действий при выписке гостя.

**Задание 3.** Составьте алгоритм действий при выписке гостя. Гость пользовался минибаром. Хочет разделить счет, оплата за проживание отдельно от минибара.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задания выполнены в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задания выполнены в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задания выполнены не в полном объеме, с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задания не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

#### **4.4. Комплект типовых тестовых заданий**

**Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

**МДК. 01.01 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

**Тема «Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства»**

1. Выберите правильный ответ. Документ, свидетельствует о регистрации гражданина СНГ по месту пребывания:

1. паспорт

2. виза

3. миграционная карта

**4. уведомление о прибытии**

2. Выберите правильный ответ. Показатели, определяющие бронирование:

**1. тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети)**

2. срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек

3. название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда

4. название фирмы, номер комнаты, дата и время приезда

3. Выберите правильный ответ. Заявка на резервирование мест в гостинице должна включать следующие обязательные сведения:

1. сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты

2. категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих

**3. число и категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты**

4. категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты

4. Выберите правильный ответ. Единый расчетный час в гостинице:

1. 10:00 часов текущих суток по местному времени

**2. 12:00 часов текущих суток по местному времени**

3. 14:00 часов текущих суток по местному времени

4. 16:00 часов текущих суток по местному времени

5. Выберите правильный ответ. Ключ от номера выдается при предъявлении гостем:

1. паспорта

2. уведомления о прибытии иностранного гражданина

3. заявки на бронирование мест

**4. карты гостя**

6. Выберите правильный ответ. Определите, к каким правилам относятся следующие действия: «Улыбайтесь и вам улыбнутся в ответ»; «Принимайте чаевые с осознанием того, что гость доволен»; «Тщательность и отсутствие суеты вызывают доверие»?

1. к правилам при приёме клиентов

2. к правилам при выписке клиентов

3. к правилам при отъезде клиента

**4. к правилам гостеприимства**

7. Выберите правильный ответ. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

1. трансфер

**2. побудка к определенному времени**

3. дополнительный комплект белья

4. услуги room-service

8. Выберите правильный ответ. Выберите из предложенных меню английский завтрак:

**1. яичница с беконом, чай/кофе, тосты, джем, масло, свежевыжатый апельсиновый сок**

2. омлет, чай/кофе, джем, масло, булочки, кусок мясного пирога, свежевыжатый апельсиновый сок, фрукты

3. сыр, йогурт, чай/кофе, булочка, джем, масло, минеральная вода.

4. блины с лососем, чай/кофе/горячий шоколад, джем, мед, масло, булочки, свежевыжатый апельсиновый сок

9. Выберите правильный ответ. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

1. уровню и качеству обслуживания

2. по количеству предоставляемых услуг

3. по сезонности

**4. местоположению**

10. Выберите правильный ответ. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенней дате, то сотрудник отдела бронирования:

**1. переводит бронь в разряд негарантированной**

2. отменяет бронирование

3. ничего не делает

4. занести клиента в «чёрный список»

11. Выберите правильный ответ. Аббревиатура, принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked) означает:

1. количество номеров, отменяемых в последний момент

**2. количество забронированных номеров**

3. количество номеров забронированных, но пропадающих из-за неявки гостей

4. среднестатистический размер допустимых перебронирований

12. Выберите правильный ответ. Тип номера - apartment представляет собой:

1. самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов

**2. номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира)**

3. семейная комната размером больше стандартной

4. двухместный номер

13. Выберите правильный ответ. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

1. системы АА
- 2. звездная (Европейская классификация)**
3. системы В&В
4. открытой системы

14. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны осуществлять хранение ценностей в сейфе администрации?

1. Без звезд
2. 2 звезды
- 3. 5 звезд**
4. 3 звезды

15. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны предоставлять меню рум-сервис в гостиничный номер?

1. 3 звезды
2. 2 звезды
3. 5 звезд
- 4. 4 звезды**

16. Выберите правильный ответ. Каким образом должна быть произведена аннуляция бронирования, сделанная турагентом?

1. устно
- 2. письменно**
3. по телефону
4. в любой форме

17. Выберите правильный ответ. Укажите международную аббревиатуру для одноместного размещения

- 1. SNGL**
2. DBL
3. TRPL
4. TWIN

18. Выберите правильный ответ. Основные отличия туриста от экскурсанта заключаются

1. В организации посещения другой местности
2. В целях путешествия
- 3. В длительности путешествия**
4. В стоимости

19. Выберите правильный ответ. Для отдыха практически здоровых людей предназначены

1. пансионаты
2. санатории
3. водолечебницы
- 4. дома отдыха**

20. Выберите правильный ответ. Для лечения и реабилитации людей предназначены

1. пансионаты
- 2. санатории**
3. водолечебницы
4. дома отдыха

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий;
- оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 75% тестовых заданий;
- оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 60% тестовых заданий;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии полностью неправильного ответа студента.

#### **4.4. Комплект типовых письменных контрольных работ по МДК. 01.01 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

#### **МДК 01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства**

#### **МДК 01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства**

#### **МДК 01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства**

### **Вариант 1**

#### **Задание №1. Из предложенных вариантов выберите один правильный ответ:**

1. Основной целью деятельности предприятий туризма и гостеприимства является:
  1. Обеспечение занятости населения.
  - 2. Удовлетворение потребностей клиентов в отдыхе, питании и проживании.**
  3. Развитие инфраструктуры региона.
  4. Получение максимальной прибыли.
2. К основным службам гостиницы относится:
  1. Служба безопасности.
  - 2. Служба приема и размещения.**
  3. Служба маркетинга.
  4. Инженерно-техническая служба.
3. Какое из перечисленных понятий относится к средствам размещения?
  1. Туropратор.
  2. Ресторан.
  - 3. Хостел.**
  4. Транспортная компания.
4. Что такое реквизит документа?
  1. Сокращенное название документа.
  - 2. Обязательный элемент оформления документа.**
  3. Список рассылки документа.
  4. Приложение к документу.
5. Какой вид документа используется для передачи информации внутри организаций?
  1. Приказ.
  2. Договор.
  - 3. Служебная записка.**
  4. Акт.
6. Обязательным реквизитом приказа является:

1. Виза согласования.
2. Список рассылки.
- 3. Дата и регистрационный номер.**
4. Приложение.

7. Что такое этикет?

- 1. Свод правил, регулирующих поведение людей в обществе.**
2. Система моральных ценностей.
3. Умение вести переговоры.
4. Искусство презентации.

8. Какое из высказываний является проявлением уважения к клиенту?

- 1. "Я вас слушаю."**
2. "Вы не правы."
3. "Подождите, я занят."
4. "Это не моя проблема."

9. Важным аспектом эффективной коммуникации является:

1. Использование сложных терминов.
- 2. Активное слушание.**
3. Перебивание собеседника.
4. Постоянное навязывание своего мнения.

10. Что такое POS-терминал?

1. Программа для управления номерным фондом.
- 2. Устройство для приема банковских карт.**
3. Кассовый аппарат.
4. Сканер штрих-кодов.

11. Что такое "chargeback"?

1. Скидка для постоянных клиентов.
- 2. Возврат средств на карту клиента по инициативе банка.**
3. Штраф за отмену бронирования.
4. Комиссия за проведение транзакции.

12. Какой документ необходимо предоставить гостю при оплате наличными?

1. Счет.
2. Ваучер.
- 3. Кассовый чек.**
4. Подтверждение бронирования.

13. Что такое "импринтер"?

1. Устройство для считывания магнитной полосы банковской карты.
- 2. Устройство для механического переноса данных банковской карты на слиз.**
3. Кассовый аппарат.
4. Устройство для печати чеков.

14. Что такое "авторизация банковской карты"?

1. Подтверждение законности использования карты банком-эмитентом.
- 2. Проверка наличия денежных средств на карте и блокировка суммы для оплаты.**
3. Подтверждение личности владельца карты.

4. Активация банковской карты.
15. Что такое "динамическое ценообразование" в гостиничном бизнесе?
  1. Фиксированная цена на номера в течение года.
  - 2. Изменение цены на номера в зависимости от спроса, сезона и других факторов.**
    3. Предоставление скидок для постоянных клиентов.
    4. Повышение цен в праздничные дни.
16. Что такое "No-show"?
  1. Гость, прибывший в отель раньше времени.
  - 2. Гость, не явившийся в отель без предварительного уведомления об отмене бронирования.**
    3. Гость, проживающий в отеле длительное время.
    4. VIP-гость.
17. Что такое "ADR (Average Daily Rate)"?
  1. Средняя стоимость дополнительных услуг, приобретенных гостем.
  - 2. Средняя стоимость проданного номера за сутки.**
  3. Средняя загрузка отеля за день.
  4. Средняя прибыль отеля за день.
18. Что такое "Revenue Management"?
  1. Управление персоналом отеля.
  - 2. Управление доходами отеля путем оптимизации ценовой политики и управления загрузкой.**
    3. Управление маркетинговыми кампаниями отеля.
    4. Управление безопасностью отеля.
19. Какие системы онлайн-бронирования (OTA) наиболее популярны в мире?
  1. Яндекс.Путешествия, Ostrovok.ru
  - 2. Expedia, Hotels.com**
  3. Ozon Travel, Tutu.ru
  4. Aviasales, Skyscanner
20. Что такое "PMS (Property Management System)"?
  1. Система управления финансами отеля.
  2. Система управления взаимоотношениями с клиентами.
  3. Система управления персоналом отеля.
  - 4. Система управления гостиничным имуществом (номерной фонд, бронирования, расчеты с гостями и т.д.).**

**Задание 2.** Вы - администратор. Не по своей вине вы заселили гостя в еще неубранный номер. Горничная предлагает гостю ждать около 40 минут, пока номер будет готов к заселению. Алгоритм ваших действий.

## Вариант 2

**Задание №1. Из предложенных вариантов выберите один правильный ответ:**

1. Что такое "overbooking" в гостиничном бизнесе?
  1. Скидка для постоянных клиентов.

**2. Превышение количества забронированных номеров над количеством свободных.**

- 3. Ранний заезд гостя.
- 4. Поздний выезд гостя.

2. Что такое "walk-in guest"?

**1. Гость, прибывший без предварительного бронирования.**

- 2. Гость, забронировавший номер онлайн.
- 3. Гость, пользующийся услугой "room service".
- 4. VIP-гость.

3. Что включает в себя функция консьержа в отеле?

- 1. Уборку номеров.

**2. Бронирование билетов, организацию трансферов, предоставление информации.**

- 3. Приготовление блюд.
- 4. Охрану территории.

4. К какому типу предприятий размещения относится кемпинг?

- 1. Коллективные средства размещения.**
- 2. Индивидуальные средства размещения.
- 3. Специализированные средства размещения.
- 4. Социальные средства размещения.

5. Что такое "back office" в гостинице?

- 1. Зона для персонала, невидимая для гостей.**
- 2. Ресторан отеля.
- 3. Лобби отеля.
- 4. Конференц-зал.

6. Какая служба отвечает за безопасность гостей и персонала в отеле?

- 1. Служба горничных.
- 2. Инженерно-техническая служба.
- 3. Служба безопасности.**
- 4. Служба приема и размещения.

7. Что такое "виза" на документе?

- 1. Подпись руководителя организации.
- 2. Согласование документа с заинтересованными лицами.**
- 3. Регистрационный номер документа.
- 4. Печать организации.

8. Какой срок хранения имеет "Книга отзывов и предложений"?

- 1. 1 год.**
- 2. 3 года.
- 3. 5 лет.
- 4. Постоянно.

9. Что такое "бланк документа"?

- 1. Образец заполнения документа.
- 2. Лист бумаги с напечатанными реквизитами организации.**
- 3. Черновик документа.

4. Электронная версия документа.
10. Что такое "делопроизводство"?
  1. Процесс обучения персонала.
  - 2. Система ведения, учета и хранения документации.**
  3. Планирование бюджета организации.
  4. Проведение маркетинговых исследований.
11. Что такое "номенклатура дел"?
  1. Список сотрудников организации.
  - 2. Систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации.**
  3. Список поставщиков организации.
  4. Список клиентов организации.
12. Что такое "индексация документов"?
  - 1. Присвоение документу уникального номера для его идентификации и учета.**
  2. Копирование документов.
  3. Перевод документов на иностранный язык.
  4. Уничтожение устаревших документов.
13. Что такое "активное слушание"?
  1. Прослушивание записи разговора.
  - 2. Внимательное восприятие информации, предоставляемой собеседником, с целью ее понимания.**
  3. Попытка перебить собеседника.
  4. Игнорирование сказанного собеседником.
14. Какой стиль общения следует использовать с клиентами, находящимися в состоянии стресса?
  1. Директивный.
  - 2. Дружелюбный и понимающий.**
  3. Игнорирующий.
  4. Агрессивный.
15. Что такое "эмпатия"?
  1. Умение навязывать свою точку зрения.
  - 2. Умение сочувствовать и понимать чувства других людей.**
  3. Способность быстро принимать решения.
  4. Умение скрывать свои эмоции.
16. Что такое "конфликт интересов"?
  - 1. Ситуация, когда личные интересы сотрудника противоречат интересам организации.**
  2. Открытый спор между сотрудниками.
  3. Ситуация, когда сотрудник не справляется со своими обязанностями.
  4. Разногласия во мнениях между сотрудником и клиентом.
17. Что подразумевает "дресс-код" в гостиничном бизнесе?
  1. Свободный стиль одежды.
  - 2. Установленные правила в отношении внешнего вида сотрудников.**
  3. Ношение только дорогой одежды.

4. Отсутствие каких-либо требований к одежде.
  
18. Какие качества важны для сотрудника службы приема и размещения?
  - 1. Коммуникабельность, вежливость, стрессоустойчивость.**
  2. Агрессивность, скрытность, невнимательность.
  3. Высокомерие, конфликтность, безответственность.
  4. Замкнутость, грубость, некомпетентность.
  
19. Что такое "ваучер"?
  1. Документ, подтверждающий бронирование номера.
  2. Чек об оплате услуг.
  - 3. Документ, дающий право на получение определенных услуг.**
  4. Ключ от номера.
  
20. Какие данные обычно указываются на счете, выставляемом гостю?
  - 1. ФИО гостя, дата заезда и выезда, перечень предоставленных услуг и их стоимость, общая сумма к оплате.**
  2. Паспортные данные гостя.
  3. Информация о предыдущих проживаниях гостя в отеле.
  4. Предпочтения гостя по питанию и размещению.

**Задание 2.** Вы - администратор. Гость звонит на ресепшн и сообщает, что телевизор в его номере сломан. Какими будут ваши действия для разрешения данной ситуации?

#### **Критерии оценки:**

Оценка «отлично» - глубокое и прочное усвоение программного материала; полные, грамотные и логически излагаемые ответы при видеоизменении задания; свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала; правильно обоснованные принятые решения; владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» - знание программного материала; грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос; правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка «удовлетворительно» - усвоение основного материала; при ответе допускаются неточности; при ответе недостаточно правильные формулировки; нарушение последовательности в изложении программного материала; затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» - не знание программного материала; при ответе возникают ошибки; затруднения при выполнении практических работ.

#### **4.5 Комплект заданий и вопросов для экзамена**

##### **МДК. 01.01 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

1. Сформулируйте определение понятия "туризм" и классифицируйте его основные виды, основываясь на действующих нормативных документах.
2. Определите понятие "индустрия гостеприимства" и перечислите ее ключевые структурные элементы.
3. Обозначьте основные функциональные задачи индустрии гостеприимства в контексте социально-экономического развития.

4. Проанализируйте факторы, оказывающие влияние на динамику развития туризма в определенном регионе.
5. Охарактеризуйте особенности организации туристской деятельности на территории Российской Федерации.
6. Перечислите основные нормативно-правовые акты, регламентирующие осуществление туристской деятельности в Российской Федерации.
7. Дайте определение понятию "средства размещения", приведите классификацию и примеры различных видов средств размещения, основываясь на действующем ГОСТ Р.
8. Сформулируйте основные требования, предъявляемые к функционированию средств размещения в соответствии с установленными стандартами и нормативами.
9. Назовите основные типы предприятий общественного питания и дайте им краткую характеристику, учитывая специфику их деятельности и целевую аудиторию.
10. Опишите существующие системы классификации гостиниц, акцентируя внимание на основных критериях классификации и их практическом применении.
11. Опишите организационную структуру управления гостиничным предприятием, выделив ключевые подразделения и их взаимосвязи.
12. Определите основные функции службы приема и размещения (СПиР) и их роль в обеспечении качественного обслуживания гостей.
13. Опишите технологический процесс обслуживания гостя в СПиР, начиная от момента прибытия и заканчивая выездом, с учетом всех ключевых этапов.
14. Сформулируйте определение понятия "бронирование" и классифицируйте виды бронирования, основываясь на гарантиях предоставления услуги размещения.
15. Опишите алгоритм действий при приеме и размещении гостей, имеющих предварительное бронирование, с учетом возможных ситуаций и отклонений.
16. Опишите процедуру приема и размещения гостей, прибывших без предварительного бронирования ("walk-in"), учитывая приоритетность заполнения номерного фонда.
17. Охарактеризуйте процедуру "регистрации" гостя, перечислите необходимые документы и укажите нормативные требования к их оформлению.
18. Опишите процедуру оформления выезда гостя из отеля (check-out), включая расчеты, выдачу документов и сбор обратной связи.
19. Перечислите дополнительные услуги, предоставляемые службой приема и размещения, и опишите порядок их предоставления и учета.
20. Определите основные функции службы горничных (Housekeeping) и их роль в поддержании чистоты и порядка в отеле.
21. Опишите технологический процесс уборки номеров в гостинице, учитывая различные типы уборки и стандарты качества.
22. Определите основные функции службы питания в гостинице и их роль в обеспечении качественного обслуживания гостей.
23. Классифицируйте формы обслуживания в ресторане и охарактеризуйте их особенности, преимущества и недостатки.
24. Обозначьте основные функции службы безопасности в гостинице и их роль в обеспечении безопасности гостей и персонала.
25. Опишите комплекс мер по обеспечению безопасности гостей и персонала в отеле, включая противопожарные мероприятия и действия в чрезвычайных ситуациях.
26. Определите основные функции инженерно-технической службы в гостинице и их роль в обеспечении бесперебойного функционирования инженерных систем.
27. Опишите систему управления энергосбережением в гостинице, включая мероприятия по снижению потребления электроэнергии, воды и тепла.
28. Определите основные функции службы маркетинга и продаж в гостинице и их роль в привлечении клиентов и увеличении загрузки.

29. Опишите методы продвижения гостиничного продукта, включая рекламу, PR, стимулирование сбыта и интернет-маркетинг.

30. Сформулируйте определение понятия "revenue management" и опишите его применение в гостиничном бизнесе для оптимизации доходов.

31. Проанализируйте особенности организации работы отеля "все включено" (all-inclusive), учитывая специфику предоставления услуг и управления затратами.

32. Опишите организационную структуру управления курортным отелем, выделив ключевые подразделения и их функции.

33. Перечислите и охарактеризуйте дополнительные услуги, предоставляемые в курортном отеле, ориентированные на оздоровление и развлечение гостей.

34. Проанализируйте особенности организации работы бизнес-отеля, ориентированного на обслуживание деловых туристов.

35. Перечислите и охарактеризуйте услуги, ориентированные на бизнес-туристов, предоставляемые в бизнес-отелях.

36. Опишите особенности организации работы хостела, учитывая специфику целевой аудитории и ограниченный набор услуг.

37. Перечислите и охарактеризуйте требования, предъявляемые к обеспечению безопасности в хостеле.

38. Опишите особенности организации работы санатория, учитывая специфику предоставления медицинских и оздоровительных услуг.

39. Перечислите и классифицируйте медицинские услуги, предоставляемые в санатории, и опишите порядок их предоставления.

40. Опишите особенности организации работы кемпинга, учитывая специфику размещения и обслуживания туристов на открытом воздухе.

41. Перечислите и охарактеризуйте требования, предъявляемые к санитарному состоянию кемпинга.

42. Опишите особенности организации работы круизного лайнера, учитывая специфику размещения и обслуживания туристов во время морского путешествия.

43. Перечислите и охарактеризуйте развлекательные программы, предлагаемые на круизном лайнере, ориентированные на различные возрастные группы и интересы.

44. Перечислите и охарактеризуйте компьютерные системы, используемые в гостиничном бизнесе для автоматизации различных процессов.

45. Опишите функциональные возможности PMS (Property Management System) и их роль в управлении гостиничным предприятием.

46. Сформулируйте определение понятия CRM (Customer Relationship Management) и опишите его применение в гостинице для улучшения взаимоотношений с клиентами.

47. Перечислите наиболее популярные онлайн-системы бронирования (OTA) и опишите их роль в привлечении клиентов в гостиницу.

48. Опишите методы использования социальных сетей для продвижения гостиничного бизнеса и привлечения новых клиентов.

49. Опишите способы использования мобильных приложений в индустрии гостеприимства для улучшения обслуживания клиентов.

50. Перечислите и охарактеризуйте технологии, используемые для обеспечения безопасности в гостинице, включая системы видеонаблюдения, контроля доступа и пожарной сигнализации.

51. Сформулируйте определение понятия "стандартизация" в индустрии гостеприимства и опишите ее роль в обеспечении высокого уровня обслуживания.

52. Перечислите и охарактеризуйте существующие стандарты качества в гостиничном бизнесе, включая международные и национальные стандарты.

53. Сформулируйте определение понятия "сертификация" услуг и опишите процесс получения сертификата соответствия требованиям стандартов качества.

54. Опишите методы оценки удовлетворенности клиентов и их применение в гостиничном бизнесе для улучшения качества обслуживания.

55. Перечислите и охарактеризуйте методы, используемые для сбора отзывов клиентов, включая анкетирование, онлайн-опросы и анализ социальных сетей.

56. Опишите процесс обработки жалоб и претензий клиентов, включая регистрацию, анализ и принятие мер по их устранению.

57. Сформулируйте определение понятия "система управления качеством" (QMS) и опишите ее основные элементы.

58. Опишите методы осуществления контроля качества предоставляемых услуг в гостинице, включая внутренние аудиты и проверки "тайными покупателями".

59. Сформулируйте основные принципы клиентоориентированного подхода в индустрии гостеприимства и их применение для улучшения обслуживания клиентов.

60. Опишите методы повышения лояльности клиентов, включая программы лояльности, персонализированный сервис и создание позитивного имиджа отеля.

### **МДК 01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства**

1. Сформулируйте определение понятия "делопроизводство" в контексте деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Обозначьте его цели и задачи, учитывая специфику отрасли.

2. Какие нормативно-правовые акты Российской Федерации регламентируют организацию делопроизводства в сфере туризма и гостеприимства, включая требования к составлению, оформлению и хранению документов?

3. Определите понятие "документооборот" и опишите последовательность этапов, составляющих процесс документооборота на предприятиях туризма и гостеприимства.

4. Охарактеризуйте существующие системы документооборота (традиционная, автоматизированная) и оцените их применимость и эффективность в сфере туризма и гостеприимства.

5. Раскройте содержание понятий "унификация" и "стандартизация" документов. Обоснуйте необходимость унификации и стандартизации в сфере туризма и гостеприимства для обеспечения единобразия и эффективности документооборота.

6. Сформулируйте основные требования к оформлению документов, применяемых на предприятиях туризма и гостеприимства, в соответствии с действующими стандартами и нормативами.

7. Дайте определение понятию "реквизит документа" и перечислите основные реквизиты, обязательные для включения в документы, используемые в сфере туризма и гостеприимства.

8. Какие виды бланков документов используются на предприятиях туризма и гостеприимства? Приведите примеры бланков для различных типов документов (приказ, письмо, акт и т.д.).

9. Определите понятие "формуляр документа" и опишите его структуру.

10. Сформулируйте правила оформления заголовка к тексту документа, учитывая требования к краткости, информативности и соответствуя содержанию документа.

11. По каким признакам осуществляется классификация документов, используемых на предприятиях туризма и гостеприимства?

12. Какие организационно-распорядительные документы наиболее распространены на предприятиях туризма и гостеприимства? Приведите примеры и опишите их назначение (устав, положение, должностная инструкция, штатное расписание, приказ, распоряжение).

13. Какие информационно-справочные документы используются на предприятиях туризма и гостеприимства для обмена информацией, принятия решений и осуществления контроля? Приведите примеры (докладная записка, объяснительная записка, служебная записка, заявление, акт, справка, письмо).

14. Какие виды документов используются в кадровом делопроизводстве предприятий туризма и гостеприимства для оформления трудовых отношений с сотрудниками?

15. Какие документы используются в финансовом делопроизводстве предприятий туризма и гостеприимства для учета финансовых операций и составления отчетности?

16. Какие документы используются в договорной работе предприятий туризма и гостеприимства для оформления отношений с поставщиками, партнерами и клиентами?

17. Какие документы относятся к первичной учетной документации, используемой на предприятиях туризма и гостеприимства для учета хозяйственных операций?

18. Какие документы используются для внутренней переписки между структурными подразделениями предприятия туризма и гостеприимства?

19. Какие документы используются для внешней переписки предприятий туризма и гостеприимства с внешними организациями и клиентами?

20. Какие существуют документы, содержащие коммерческую тайну, и какие меры необходимо предпринять для обеспечения их конфиденциальности на предприятиях туризма и гостеприимства?

21. Что такое устав организации, осуществляющей деятельность в сфере туризма и гостеприимства? Каковы его основные разделы и их содержание?

22. Что такое положение об организации, осуществляющей деятельность в сфере туризма и гостеприимства? Каковы его основные разделы и их содержание?

23. Что такое должностная инструкция сотрудника предприятия туризма и гостеприимства? Каковы ее основные разделы и их содержание?

24. Что такое штатное расписание предприятия туризма и гостеприимства? Опишите порядок его составления, включая указание должностей, количества штатных единиц и размеров оплаты труда.

25. Что такое приказ? Какие виды приказов используются на предприятиях туризма и гостеприимства?

26. Опишите правила оформления приказа по основной деятельности, учитывая специфику деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

27. Опишите правила оформления приказа по личному составу, учитывая специфику деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

28. Что такое распоряжение? Чем оно отличается от приказа? В каких случаях на предприятиях туризма и гостеприимства издается распоряжение?

29. Что такое протокол? Опишите порядок его составления на предприятиях туризма и гостеприимства (например, протокол собрания трудового коллектива, протокол заседания комиссии).

30. Что такое решение? В каких случаях принимается решение на предприятиях туризма и гостеприимства?

31. Что такое докладная записка? Опишите порядок ее составления сотрудником предприятия туризма и гостеприимства.

32. Что такое объяснительная записка? Опишите порядок ее составления сотрудником предприятия туризма и гостеприимства.

33. Что такое служебная записка? Опишите порядок ее составления сотрудником предприятия туризма и гостеприимства.

34. Что такое заявление? Опишите порядок его оформления сотрудником или клиентом предприятия туризма и гостеприимства.

35. Что такое акт? Опишите порядок его составления на предприятиях туризма и гостеприимства (например, акт о недостаче, акт о порче имущества).

36. Что такое справка? Какие виды справок выдаются сотрудникам и клиентам предприятий туризма и гостеприимства?

37. Что такое письмо? Какие виды писем используются в деловой переписке предприятий туризма и гостеприимства (письмо-просьба, письмо-ответ, письмо-благодарность, письмо-претензия)?

38. Сформулируйте правила оформления делового письма, используемого в переписке предприятий туризма и гостеприимства.

39. Что такое телеграмма? В каких случаях используется телеграмма в деятельности предприятий туризма и гостеприимства?

40. Что такое телефонограмма? Опишите порядок ее оформления и передачи на предприятиях туризма и гостеприимства.

41. Опишите порядок приема и первичной обработки входящей корреспонденции, поступающей на предприятия туризма и гостеприимства.

42. Опишите процедуру регистрации входящих документов на предприятиях туризма и гостеприимства.

43. Что такое резолюция? Кто имеет право наложения резолюции на входящие документы на предприятиях туризма и гостеприимства?

44. Опишите порядок осуществления контроля за исполнением документов на предприятиях туризма и гостеприимства.

45. Опишите порядок отправки исходящей корреспонденции с предприятий туризма и гостеприимства.

46. Опишите процедуру регистрации исходящих документов на предприятиях туризма и гостеприимства.

47. Опишите процесс формирования дел на предприятиях туризма и гостеприимства.

48. Что такое номенклатура дел? Опишите порядок ее составления на предприятиях туризма и гостеприимства.

49. Опишите порядок осуществления хранения документов на предприятиях туризма и гостеприимства.

50. Какие существуют сроки хранения различных видов документов на предприятиях туризма и гостеприимства в соответствии с действующим законодательством?

51. Какие нормативные акты регулируют работу с обращениями граждан, поступающими в адрес предприятий туризма и гостеприимства?

52. Какие виды обращений граждан могут поступать в адрес предприятий туризма и гостеприимства?

53. Каковы сроки рассмотрения обращений граждан, установленные законодательством Российской Федерации?

54. Опишите процедуру регистрации обращений граждан, поступающих в адрес предприятий туризма и гостеприимства.

55. Опишите порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства.

56. Опишите порядок отправки ответа на обращение гражданина с предприятия туризма и гостеприимства.

57. Опишите порядок осуществления контроля за рассмотрением обращений граждан на предприятиях туризма и гостеприимства.

58. Опишите порядок хранения обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, на предприятиях туризма и гостеприимства.

59. Что такое личный прием граждан? Опишите порядок организации личного приема граждан руководителем или уполномоченным лицом предприятия туризма и гостеприимства.

60. Какие требования предъявляются к организации личного приема граждан на предприятиях туризма и гостеприимства?

## **МДК 01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства**

1. Сформулируйте определение понятия "этика" и проанализируйте ее роль в формировании ценностных ориентиров в обществе и успешном функционировании бизнес-структур, в частности, в сфере туризма и гостеприимства.

2. Раскройте содержание понятия "мораль" и объясните, каким образом моральные нормы регулируют поведение индивидуумов в профессиональной деятельности, особенно в контексте этических дилемм, возникающих в сфере туризма и гостеприимства.

3. Дайте определение "профессиональной этике" и перечислите основополагающие принципы, которыми должны руководствоваться специалисты, работающие в сфере туризма и гостеприимства.

4. Определите понятие "деловое общение" и обозначьте его ключевые цели и задачи в контексте профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

5. Классифицируйте основные виды делового общения, используемые в сфере туризма и гостеприимства, с учетом специфики взаимодействия между сотрудниками, клиентами и партнерами.

6. Сравните и проанализируйте особенности делового и неформального общения, выделив принципиальные различия в целях, методах и стиле коммуникации, применяемых в сфере туризма и гостеприимства.

7. Сформулируйте основные принципы эффективного делового общения, применимые к различным ситуациям, возникающим в сфере туризма и гостеприимства, и направленные на достижение взаимопонимания и удовлетворение потребностей клиентов.

8. Определите понятие "культура делового общения" и раскройте ее значение для создания благоприятной атмосферы и повышения эффективности взаимодействия между сотрудниками и клиентами в сфере туризма и гостеприимства.

9. Проанализируйте факторы, влияющие на формирование культуры делового общения в организациях, функционирующих в сфере туризма и гостеприимства, включая корпоративные ценности, традиции и стиль руководства.

10. Раскройте содержание понятия "этический кодекс организаций" и обоснуйте его необходимость для предприятий сферы туризма и гостеприимства. Обозначьте цели и задачи этического кодекса, направленные на регулирование поведения сотрудников и поддержание высоких стандартов профессиональной деятельности.

11. Охарактеризуйте специфику этики делового общения в сфере туризма и гостеприимства, учитывая ее направленность на удовлетворение потребностей клиентов и создание позитивного опыта взаимодействия.

12. Сформулируйте требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудника, работающего в сфере туризма и гостеприимства, с учетом необходимости создания благоприятного впечатления и соответствия корпоративному стилю организации.

13. Проанализируйте особенности невербальной коммуникации (жесты, мимика, тон голоса) и их влияние на восприятие информации клиентами и коллегами в сфере обслуживания.

14. Определите понятие "служебный этикет" и перечислите его основные правила, соблюдение которых необходимо для поддержания профессиональной культуры и эффективного взаимодействия между сотрудниками в сфере туризма и гостеприимства.

15. Предложите стратегии и методы создания положительного имиджа организации, функционирующей в сфере туризма и гостеприимства, включая формирование репутации надежного партнера и поставщика качественных услуг.

16. Раскройте содержание понятия "психологический климат в коллективе" и проанализируйте его влияние на эффективность работы сотрудников, работающих в сфере туризма и гостеприимства.

17. Определите факторы, оказывающие влияние на формирование психологического климата в коллективе, функционирующем в сфере туризма и гостеприимства, включая стиль руководства, межличностные отношения и систему мотивации персонала.

18. Охарактеризуйте понятие "межличностные отношения" и проанализируйте их влияние на эффективность взаимодействия между сотрудниками и клиентами в сфере туризма и гостеприимства.

19. Классифицируйте стили руководства, выделяемые в психологии управления, и оцените их эффективность в контексте управления персоналом в сфере туризма и гостеприимства.

20. Предложите методы эффективной организации работы в команде в сфере туризма и гостеприимства, направленные на повышение производительности, улучшение качества обслуживания и создание благоприятного психологического климата.

21. Определите понятие "коммуникативная компетентность" и раскройте ее значение для успешной профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

22. Раскройте содержание понятия "эффективное слушание" и опишите приемы активного слушания, способствующие лучшему пониманию информации, предоставляемой клиентами и коллегами в сфере туризма и гостеприимства.

23. Сформулируйте правила эффективного формулирования вопросов в деловом общении, учитывая необходимость получения точной и полной информации от клиентов и партнеров в сфере туризма и гостеприимства.

24. Сформулируйте правила эффективного формулирования ответов на вопросы, учитывая необходимость предоставления четкой, понятной и полезной информации клиентам и партнерам в сфере туризма и гостеприимства.

25. Раскройте содержание понятия "убеждение" и опишите методы убеждения, используемые в деловом общении для достижения поставленных целей в сфере туризма и гостеприимства.

26. Раскройте содержание понятия "аргументация" и опишите правила эффективной аргументации, используемые в деловом общении для обоснования своей позиции и убеждения собеседника в своей правоте в сфере туризма и гостеприимства.

27. Сформулируйте правила эффективного ведения переговоров с клиентами и партнерами в сфере туризма и гостеприимства, направленные на достижение взаимовыгодных соглашений и долгосрочного сотрудничества.

28. Определите понятие "деловая переписка" и перечислите ее основные правила, соблюдение которых необходимо для создания положительного впечатления о компании и установления эффективной коммуникации с клиентами и партнерами в сфере туризма и гостеприимства.

29. Сформулируйте правила эффективного составления деловых писем, учитывая их цель и адресата, в сфере туризма и гостеприимства.

30. Сформулируйте правила эффективного ведения телефонных переговоров с клиентами и партнерами в сфере туризма и гостеприимства, направленные на установление контакта, выяснение потребностей и предоставление необходимой информации.

31. Определите понятие "конфликт" и проанализируйте основные причины возникновения конфликтов в деловой сфере, особенно в сфере туризма и гостеприимства.

32. Классифицируйте виды конфликтов, возникающих в сфере туризма и гостеприимства (межличностные, внутригрупповые, межгрупповые, внутриличностные), и охарактеризуйте их особенности.

33. Опишите стадии развития конфликта и предложите стратегии эффективного вмешательства на каждой из стадий с целью предотвращения эскалации конфликта в сфере туризма и гостеприимства.

34. Классифицируйте стратегии поведения в конфликте (избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество, соперничество) и оцените их эффективность в различных ситуациях, возникающих в сфере туризма и гостеприимства.

35. Предложите методы эффективного разрешения конфликтов с клиентами, возникающих в сфере туризма и гостеприимства, направленные на восстановление доверия и удовлетворение потребностей клиентов.

36. Предложите методы эффективного разрешения конфликтов с коллегами, возникающих в сфере туризма и гостеприимства, направленные на сохранение рабочей атмосферы и повышение эффективности командной работы.

37. Раскройте содержание понятия "медиация" и опишите ее применение для разрешения конфликтов в сфере туризма и гостеприимства с участием нейтрального посредника.

38. Предложите меры по предотвращению возникновения конфликтов в коллективе, функционирующем в сфере туризма и гостеприимства, направленные на создание благоприятного психологического климата и развитие навыков эффективного общения.

39. Сформулируйте правила поведения в конфликтной ситуации для сотрудников сферы туризма и гостеприимства, направленные на минимизацию негативных последствий конфликта и сохранение профессионального имиджа.

40. Раскройте содержание понятия "управление конфликтами" и опишите методы эффективного управления конфликтами, возникающими в сфере туризма и гостеприимства, направленные на достижение конструктивных результатов.

41. Сформулируйте правила эффективной встречи и приветствия гостей в сфере туризма и гостеприимства, учитывая необходимость создания положительного первого впечатления.

42. Сформулируйте правила эффективного ведения разговора с клиентом в сфере туризма и гостеприимства, направленные на установление контакта, выявление потребностей и предоставление качественной консультации.

43. Сформулируйте правила эффективного реагирования на жалобы и претензии клиентов в сфере туризма и гостеприимства, направленные на разрешение проблемы, восстановление доверия и предотвращение повторения подобных ситуаций.

44. Сформулируйте правила эффективного оказания помощи клиентам в сфере туризма и гостеприимства, учитывая их индивидуальные потребности и возможности.

45. Сформулируйте правила эффективного прощения с гостями в сфере туризма и гостеприимства, направленные на создание положительного завершения взаимодействия и формирование желания вернуться вновь.

46. Сформулируйте правила эффективного поведения во время деловых встреч и совещаний, проводимых в сфере туризма и гостеприимства, направленные на поддержание профессиональной атмосферы и достижение поставленных целей.

47. Сформулируйте правила эффективного поведения во время деловых обедов и ужинов, организуемых в сфере туризма и гостеприимства, учитывая особенности этикета и культурные традиции.

48. Сформулируйте правила эффективного поведения во время деловых поездок, совершаемых в сфере туризма и гостеприимства, направленные на поддержание профессионального имиджа и соблюдение деловой этики.

49. Сформулируйте правила эффективного делания комплиментов в сфере туризма и гостеприимства, учитывая их уместность, искренность и направленность на создание позитивного настроения.

50. Сформулируйте правила эффективного принятия критики в сфере туризма и гостеприимства, направленные на использование критики для улучшения своей работы и профессионального развития.

51. Опишите особенности делового этикета, характерные для различных стран и регионов мира, с учетом культурных, религиозных и исторических факторов.

52. Сформулируйте рекомендации по учету культурных различий в деловом общении при взаимодействии с клиентами и партнерами из разных стран в сфере туризма и гостеприимства.

53. Опишите стратегии эффективного ведения переговоров с представителями разных культур, учитывая их особенности в стиле коммуникации, принятии решений и установлении деловых отношений в сфере туризма и гостеприимства.

54. Охарактеризуйте особенности перевода деловой документации для клиентов и партнеров из разных стран, учитывая необходимость точной передачи информации и избежание культурных недоразумений в сфере туризма и гостеприимства.

55. Сформулируйте рекомендации по организации деловых поездок в другие страны для сотрудников сферы туризма и гостеприимства, учитывая необходимость получения виз, бронирования транспорта и проживания, а также соблюдения местных законов и обычаев.

56. Опишите особенности поведения во время деловых обедов и ужинов в различных странах, учитывая правила этикета, традиции и предпочтения в еде и напитках, распространенные в сфере туризма и гостеприимства.

57. Сформулируйте правила выбора и вручения подарков представителям разных культур, учитывая их символическое значение, стоимость и уместность в деловом контексте в сфере туризма и гостеприимства.

58. Перечислите темы, которые следует избегать в разговоре с представителями разных культур, чтобы не задеть их чувства и не вызвать негативную реакцию в сфере туризма и гостеприимства.

59. Охарактеризуйте особенности использования языка жестов в разных странах и регионах мира, чтобы избежать недоразумений и оскорблений при общении с представителями различных культур в сфере туризма и гостеприимства.

60. Сформулируйте рекомендации по соблюдению дистанции в общении с представителями разных культур, учитывая их представления о личном пространстве и комфортной коммуникации в сфере туризма и гостеприимства.

#### **МДК 01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства**

1. Сформулируйте определение понятия "расчеты с гостями" в контексте деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства.

2. Обозначьте цели и задачи организации расчетов с гостями, учитывая специфику деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

3. Перечислите основные принципы, которыми следует руководствоваться при организации расчетов с гостями на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

4. Укажите нормативные правовые акты, регулирующие порядок осуществления расчетов с гостями на территории Российской Федерации, с акцентом на специфику сферы туризма и гостеприимства.

5. Перечислите и классифицируйте виды оплаты услуг, применяемые на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, с учетом их преимуществ и недостатков.

6. Определите понятие "касса" и опишите ее основные функции на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

7. Определите круг лиц, несущих ответственность за надлежащее ведение кассовых операций на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

8. Перечислите основные права и обязанности кассира при осуществлении расчетов с гостями на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

9. Сформулируйте требования, предъявляемые к помещению кассы на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, с точки зрения безопасности и функциональности.

10. Перечислите требования, предъявляемые к оборудованию кассы на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, включая контрольно-кассовую технику и иные необходимые инструменты.

11. Сформулируйте определение понятия "контрольно-кассовая техника (ККТ)" и раскройте ее назначение в процессе осуществления расчетов с гостями.

12. Перечислите требования, предъявляемые к применению ККТ при осуществлении расчетов с гостями на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, в соответствии с действующим законодательством.

13. Классифицируйте виды ККТ, используемые на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, и опишите их основные характеристики.

14. Сформулируйте определение понятия "фискальный накопитель" и объясните его роль в обеспечении соответствия ККТ требованиям законодательства.

15. Опишите процедуру регистрации ККТ в налоговом органе, необходимую для ее законного использования при осуществлении расчетов с гостями на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

16. Сформулируйте правила эффективной работы с ККТ, обеспечивающие точность и корректность отражения информации о расчетах с гостями.

17. Опишите порядок оформления кассового чека, выдаваемого гостю при осуществлении расчетов на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

18. Сформулируйте определение понятия "POS-терминал" и опишите его функциональное назначение при осуществлении расчетов с гостями на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

19. Опишите технологию работы POS-терминала при проведении операций оплаты банковской картой на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

20. Перечислите виды банковских карт, которые принимаются к оплате на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, и охарактеризуйте особенности их использования.

21. Сформулируйте правила приема наличных денежных средств от гостей на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, обеспечивающие безопасность и сохранность денежных средств.

22. Укажите, какие купюры и монеты подлежат обязательному приему в качестве средства оплаты услуг на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, в соответствии с действующим законодательством.

23. Опишите методы и инструменты, используемые для проверки подлинности денежных знаков при их приеме от гостей на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

24. Опишите действия, которые необходимо предпринять в случае обнаружения фальшивой купюры при ее приеме от гостя на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

25. Опишите порядок оформления приходного кассового ордера, используемого для учета поступления наличных денежных средств в кассу на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

26. Опишите порядок оформления расходного кассового ордера, используемого для учета выдачи наличных денежных средств из кассы на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

27. Опишите порядок ведения кассовой книги, предназначеннной для учета движения наличных денежных средств в кассе на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

28. Опишите порядок составления отчета кассира, отражающего результаты его работы за определенный период времени на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

29. Опишите процедуру сдачи выручки в банк, осуществляемую кассиром предприятия сферы туризма и гостеприимства по окончании рабочего дня или смены.

30. Укажите лимиты расчетов наличными денежными средствами между юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, действующие на территории Российской Федерации, и распространяются ли они на расчеты с физическими лицами (гостями) в сфере туризма и гостеприимства.

31. Сформулируйте правила приема банковских карт к оплате на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, обеспечивающие безопасность проведения операций.

32. Опишите методы и инструменты, используемые для проверки действительности банковской карты перед проведением операции оплаты на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

33. Опишите последовательность действий при проведении операции оплаты банковской картой через POS-терминал на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

34. Сформулируйте определение понятия "эквайринг" и раскройте его значение для организации приема банковских карт к оплате на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

35. Классифицируйте виды эквайринга, используемые на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, и охарактеризуйте их особенности.

36. Сформулируйте определение понятия "авторизация" банковской карты и объясните ее роль в процессе проведения операций оплаты через POS-терминал.

37. Сформулируйте определение понятия "слип" и раскройте его назначение при проведении операций оплаты банковской картой через POS-терминал.

38. Опишите порядок оформления слипа после проведения операции оплаты банковской картой через POS-терминал на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

39. Сформулируйте определение понятия "chargeback" и опишите меры, которые необходимо предпринять для его предотвращения при приеме банковских карт к оплате на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

40. Опишите порядок оформления возврата денежных средств на банковскую карту гостя в случае отмены услуги или возврата товара на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

41. Сформулируйте определение понятия "ваучер" и раскройте его назначение в сфере туризма и гостеприимства.

42. Классифицируйте виды ваучеров, используемых в сфере туризма и гостеприимства, и охарактеризуйте их особенности.

43. Опишите процедуру приема ваучера к оплате услуг, оказываемых гостю на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

44. Опишите порядок оформления расчета по ваучеру, предусматривающий учет оказанных услуг и определение суммы, подлежащей оплате ваучером.

45. Сформулируйте определение понятия "депозит" и раскройте его назначение при предоставлении услуг гостям на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

46. Опишите порядок приема депозита от гостя, предусматривающий оформление необходимых документов и обеспечение сохранности денежных средств.

47. Опишите порядок оформления возврата депозита гостю после оказания услуг, предусматривающий проверку правильности расчета и выдачу денежных средств.

48. Перечислите другие платежные документы, которые могут использоваться для осуществления расчетов с гостями на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, помимо наличных денежных средств, банковских карт и ваучеров.

49. Опишите порядок оформления расчета с использованием подарочного сертификата, выданного предприятием сферы туризма и гостеприимства.

50. Опишите порядок оформления расчета с использованием купона на скидку, предоставленного гостю предприятием сферы туризма и гостеприимства.

51. Опишите порядок проведения расчетов с группой гостей, предусматривающий учет оказанных услуг и распределение общей суммы между участниками группы.

52. Опишите порядок разделения счета между несколькими гостями ("split bill"), предусматривающий корректное определение суммы, подлежащей оплате каждым гостем.

53. Опишите порядок оформления расчета с корпоративным клиентом, предусматривающий учет предоставленных услуг и формирование счета на оплату.

54. Опишите порядок проведения расчетов с гостем, проживающим в отеле длительное время, предусматривающий периодическое выставление счетов и контроль за своевременностью оплаты.

55. Опишите порядок проведения расчетов с гостем, выезжающим из отеля раньше запланированного срока, предусматривающий перерасчет стоимости проживания и возврат неиспользованных денежных средств.

56. Опишите порядок проведения расчетов с гостем, пользовавшимся дополнительными услугами, оказываемыми предприятием сферы туризма и гостеприимства (например, услуги ресторана, спа-центра, экскурсионного бюро).

57. Опишите порядок проведения расчетов с гостем, забронировавшим номер через систему онлайн-бронирования, предусматривающий учет внесенной предоплаты и окончательный расчет при выезде.

58. Опишите порядок проведения расчетов с гостем, оплачивающим услуги в иностранной валюте, предусматривающий определение курса валюты и корректный пересчет суммы в рубли.

59. Опишите порядок проведения расчетов в случае "no-show", предусматривающий удержание штрафа за незаезд и оформление соответствующих документов.

60. Опишите меры, которые необходимо предпринять при обнаружении ошибки в расчетах с гостем, предусматривающий исправление ошибки, уведомление руководства и предоставление гостю разъяснений и извинений.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

#### **4.8. Комплект типовых заданий для экзамена квалификационного профессиональному модулю ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

1. Определите понятие "туризм" и раскройте его экономическое и социальное значение.

2. Опишите структуру индустрии гостеприимства и перечислите ее ключевые компоненты.

3. Какие факторы влияют на конкурентоспособность предприятий туризма и гостеприимства?
4. Охарактеризуйте основные виды предприятий размещения и их классификацию.
5. Опишите организационную структуру управления гостиничным предприятием.
6. Каковы основные функции службы приема и размещения и их роль в обслуживании гостей?
7. Как осуществляется бронирование номеров в гостинице?
8. Какие существуют каналы дистрибуции гостиничных услуг?
9. Каковы функции службы горничных и их вклад в поддержание качества обслуживания?
10. Какие существуют стандарты уборки номеров?
11. Каковы функции службы питания в гостинице и какие виды предприятий питания могут входить в ее состав?
12. Что такое "revenue management" и как он используется для оптимизации доходов гостиницы?
13. Какие компьютерные системы используются для управления гостиничным предприятием?
14. Что такое делопроизводство и каковы его цели и задачи в сфере туризма и гостеприимства?
15. Что такое документооборот и каковы его этапы на предприятиях туризма и гостеприимства?
16. Какие существуют системы документооборота (традиционная, автоматизированная) и каковы их преимущества и недостатки?
17. Что такое унификация и стандартизация документов и зачем они нужны в сфере туризма и гостеприимства?
18. Что такое реквизит документа и перечислите основные реквизиты, используемые на предприятиях туризма и гостеприимства.
19. Что такое информационно-справочные документы и приведите примеры их использования на предприятиях туризма и гостеприимства.
20. Какие существуют организационно-распорядительные документы и приведите примеры их использования на предприятиях туризма и гостеприимства (устав, положение, должностная инструкция, штатное расписание, приказ, распоряжение)?
21. Что такое этика и мораль и как они влияют на деловое общение в сфере туризма и гостеприимства?
22. Каковы основные принципы профессиональной этики в сфере туризма и гостеприимства?
23. Что такое "служебный этикет" и каковы его основные правила для сотрудников сферы туризма и гостеприимства?
24. Какие требования предъявляются к внешнему виду сотрудника сферы туризма и гостеприимства?
25. Что такое "коммуникативная компетентность" и как ее развивать у сотрудников сферы туризма и гостеприимства?
26. Что такое "эффективное слушание" и каковы его приемы?
27. Как эффективно разрешать конфликты с клиентами в сфере туризма и гостеприимства?
28. Какие стратегии поведения в конфликте существуют и какую из них следует выбирать в различных ситуациях?
29. Как правильно встречать и приветствовать гостей на предприятиях туризма и гостеприимства?
30. Как правильно вести разговор с клиентом в сфере туризма и гостеприимства?
31. Каковы правила приема наличных денежных средств от гостей на предприятиях туризма и гостеприимства?

32. Как проверить подлинность денежных знаков?
33. Как оформить приходный и расходный кассовый ордер?
34. Каковы правила приема банковских карт к оплате?
35. Что такое эквайринг и каковы его виды?
36. Что такое "авторизация" банковской карты и зачем она нужна?
37. Как оформить слип после проведения операции оплаты банковской картой?
38. Что такое "ваучер" и какие виды ваучеров используются в сфере туризма и гостеприимства?
39. Как принять ваучер к оплате и оформить расчет по ваучеру?
40. Как оформить расчет с использованием подарочного сертификата или купона на скидку?

Кейс-задачи:

1. Ситуация: Гость жалуется на шум в номере из-за близлежащего строительства. Какие действия должен предпринять сотрудник службы приема и размещения?
2. Ситуация: Гость хочет заехать в отель раньше установленного времени заезда. Как следует поступить сотруднику службы приема и размещения?
3. Ситуация: Гость потерял ключ от номера. Каковы действия сотрудника службы приема и размещения?
4. Ситуация: Горничная обнаружила забытые гостем вещи в номере после выезда. Каковы дальнейшие действия горничной и службы приема и размещения?
5. Ситуация: Гость предъявляет претензию к качеству уборки номера. Каковы действия сотрудника службы горничных и службы приема и размещения?
6. Ситуация: Во время обслуживания банкета произошла задержка с подачей блюд. Как следует поступить менеджеру ресторана?
7. Ситуация: Гость выражает недовольство качеством приготовленного блюда в ресторане. Как следует поступить официанту?
8. Ситуация: На территории отеля произошла кража личных вещей гостя. Каковы действия службы безопасности?
9. Ситуация: В отеле сработала пожарная сигнализация. Каковы действия персонала отеля?
10. Ситуация: При приеме наличных денежных средств кассир обнаружил фальшивую купюру. Каковы его действия?
11. Ситуация: POS-терминал не работает, а гость хочет оплатить услуги банковской картой. Как следует поступить кассиру?
12. Ситуация: Гость хочет оплатить проживание ваучером туроператора. Как кассиру проверить подлинность ваучера и правильно оформить расчет?
13. Ситуация: Гость требует разделить счет в ресторане между несколькими лицами, но не может точно указать, кто что заказывал. Как поступить официанту?
14. Ситуация: При выезде гостя обнаруживается, что он повредил имущество отеля. Как оформить возмещение ущерба?
15. Ситуация: Гость отказывается оплачивать счет, мотивируя это некачественным обслуживанием. Как поступить сотруднику службы приема и размещения?
16. Ситуация: Гость звонит в отель и просит забронировать номер, но у него нет возможности внести предоплату. Каковы действия сотрудника отдела бронирования?
17. Ситуация: Клиент направляет в отель письменную жалобу на несоблюдение условий договора. Каковы действия сотрудника, ответственного за делопроизводство?
18. Ситуация: Сотрудник отеля получил от клиента подарок. Как ему следует поступить с точки зрения этики делового общения?
19. Ситуация: В ходе телефонного разговора с клиентом возник конфликт. Как сотруднику отеля следует урегулировать ситуацию?

20. Ситуация: Необходимо организовать личный прием граждан руководителем отеля. Какие предварительные действия необходимо предпринять?

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

**4.9. Комплект заданий для дифференцированного зачета УП.01 Учебная практика**

**Виды работ**

1. Организация рабочего места;
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;
3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;
4. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;
5. Разработка плана целей деятельности служб.
6. Осуществление делопроизводства и документооборота;
7. Составление деловых документов;
8. Составление организационных и распорядительных документов;
9. Создание отчетов.
10. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;
11. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;
12. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;
13. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;
14. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;
15. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию

и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

#### **4.9. Комплект заданий для дифференцированного зачета ПП.01 Производственная практика**

1. Ознакомление с организацией: прохождение инструктажа по охране труда; анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью;

2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности: проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности;

3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных, разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности;

4. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;

5. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;

6. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;

7. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;

8. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;

9. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;

10. Внесение изменений в заказ.

11. Составление и обработка документации;

12. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;

13. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;

14. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

15. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.

16. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;

17. Владение профессиональной этикой;

18. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;

19. Составление отчетности.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении.

**Приложение 1.2  
к ОПОП-П по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Рабочая программа профессионального модуля  
«ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

**2024 г.**

**СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

<b>1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ...</b>	<b>26</b>
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы .....	26
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	26
1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П .....	34
<b>2. Структура и содержание профессионального модуля .....</b>	<b>35</b>
2.1. Трудоемкость освоения модуля.....	35
2.2. Структура профессионального модуля.....	36
2.3. Содержание профессионального модуля .....	37
2.4 Курсовая работа .....	51
<b>3. Условия реализации профессионального модуля .....</b>	<b>53</b>
3.1. Материально-техническое обеспечение .....	53
3.2. Учебно-методическое обеспечение.....	53
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля .....</b>	<b>54</b>

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### «ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг»

#### 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Предоставление гостиничных услуг».

Профессиональный модуль включен в обязательную и вариативную часть образовательной программы.

#### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
OK 01	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	—
OK 02	<p>определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию,</p>	<p>номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства</p>	—

	<p>оформлять результаты поиска</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>информационизации, порядок их применения</p> <p>программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p> <p>психологические основы деятельности коллектива</p>	
OK 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	—
OK 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	—
OK 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	—
ПК 2.1	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного	Законодательство Российской Федерации о	Оказания помощи в проведении ознакомительных

	<p>комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного</p>	<p>предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного</p>	<p>экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение</p> <p>Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных</p>
--	--	---	---

	<p>комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p> <p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
ПК 2.2.	<p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем,</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и</p>	<p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p>

	стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	<p>размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
ПК 2.3	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и	Законодательство Российской Федерации о	Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и

	<p>железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного</p>	<p>железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>
--	---	---	--

		<p>комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
ПК 2.4.	<p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p>	<p>Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>

	<p>Вести журнал передачи смены</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных</p>	<p>Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>
--	---	---

		комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
--	--	--	--

### 1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№ п/ п	Дополнительные профессиональ- ные компетенции	Дополнитель- ные знания, умения, навыки	№, наименование темы	Объе- м часов	Обосно- вание вклю- чения в рабочую программу
1	Выполнение вариативных производственных задач в новых, часто проблемных ситуациях в ходе работы в службе СПиР гостиницы	Углубленные знания, умения и навыки в вопросах организации деятельности сотрудников службы приема и размещения СПиР гостиницы	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	112	Запрос от работодателя ООО «Хлеб да Соль»
2	Выполнение вариативных производственных задач в новых, часто проблемных ситуациях в ходе работы в службе бронирования и продаж (в службе маркетинга) гостиницы	Углубленные знания, умения и навыки в вопросах организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	120	Запрос от работодателя ООО «Хлеб да Соль»
3	Выполнение вариативных производственных задач в новых, часто проблемных ситуациях в ходе работы в службе обслуживания и эксплуатации	Углубленные знания, умения и навыки в вопросах организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Раздел 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	100	Запрос от работодателя ООО «Хлеб да Соль»

	номерного фонда гостиницы	фонда гостиницы			
4	Выполнение вариативных производственных задач в новых, часто проблемных ситуациях в ходе работы в службе питания (рум сервис) гостиницы	Углубленные знания, умения и навыки в вопросах организации деятельности сотрудников службы питания гостиницы	Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	100	Запрос от работодателя ООО «Хлеб да Соль»

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия (лекции и практические)	438	438
Курсовая работа	20	20
Самостоятельная работа (за вычетом ПМ 02 ЭК)	98	98
Практика, в т.ч.:	252	252
учебная	144	144
производственная	108	108
Промежуточная аттестация, в том числе:		
МДК 02.01 в форме экзамена	6	6
МДК 02.02 в форме экзамена	6	6
МДК 02.03 в форме экзамена	6	6
МДК 02.04 в форме экзамена	6	6
УП 02.01 в форме диф. зачета		
ПП 02.01 в форме диф. зачета		
ПМ 02 ЭК в форме экзамена	6	6
Всего	<b>838</b>	<b>838</b>

## 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки		Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия		Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	ПАГТ	Учебная практика	Производственная практика
			1	2		3	4					
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	<b>134</b>	134	<b>134</b>	82	20	26	6	-	-	-	-
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	<b>180</b>	180	<b>180</b>	<b>144</b>	-	30	6	-	-	-	-
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<b>130</b>	130	<b>130</b>	102	-	22	6	-	-	-	-
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	<b>136</b>	136	<b>136</b>	110	-	20	6	-	-	-	-
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Учебная практика	<b>144</b>	144	-	-	-	-	-	<b>144</b>	-	-	-
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Производственная практика	<b>108</b>	108	-	-	-	-	-	-	-	<b>108</b>	-
	Промежуточная аттестация (Экзамен по модулю)	<b>6</b>	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Всего:</b>		<b>838</b>	838		438	20	98	24	<b>144</b>	<b>108</b>		

### 2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических занятий	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.		Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
		3	4	
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>		<b>134</b>	<b>134</b>	
<b>МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>		<b>134</b>	<b>134</b>	
<b>Тема 1.1. Координация текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения гостей</b>	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	1	1	
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	1	1	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	1	1	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	1	1	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	1	1	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	1	1	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	1	1	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	1	1	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	1	1	

<b>Тема 1.2. Процесс поселения и выселения гостей</b>	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	1	1	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	
	Организация приёма, регистрации гостей.	6	6	
	Размещение гостей (предоставление номеров).	6	6	
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	6	6	
	Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	6	6	
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	6	6	
	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	2	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	2	2	
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2	2	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	1	1	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.	2	2	
	Комplименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.			
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	1	1	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	4	4	

	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	4	4	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	4	4	
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	4	4	
	Особенности поселения гостей от группы	2	2	
	Особенности поселения коллектива.	2	2	
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	4	4	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4	4	
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	4	4	
	<b>В том числе самостоятельная работа</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	
	<b>Курсовая работа</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	
<b>Промежуточная аттестация по разделу 1 (ПАтт)</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	
<b>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта</b>		<b>180</b>	<b>180</b>	
<b>МДК.02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта</b>		<b>180</b>	<b>180</b>	
Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	1	1	
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	1	1	
Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды		1	1	

	переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет 1 телефонных переговоров. Письменная коммуникация.			
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	1	1	
	Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	1	1	
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	1	1	
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	1	1	
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке	1	1	
	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	1	1	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	1	1	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	

	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	6	6	OK 01, OK 2, OK 4, OK 5, OK 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	6	6	
	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	6	6	
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	6	6	
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	6	6	
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	6	6	
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	6	6	
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	10	10	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	10	10	
	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
<b>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b>	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	1	1	OK 01, OK 2, OK 4, OK 5, OK 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	1	1	
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	1	1	
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования	1	1	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	1	1	

	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	1	1	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	1	1	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	1	1	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	1	1	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	1	1	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	6	6	
	Формирование пакетов услуг гостиницы	6	6	
	Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	6	6	
	Формирование программ лояльности клиентов	6	6	
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	10	10	
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	6	6	
	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	6	6	
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	6	6	
	Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	10	10	

<b>В том числе самостоятельная работа</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	<b>ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4</b>
<b>Промежуточная аттестация по разделу 2 (ПАтт)</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	
<b>Раздел 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		<b>130</b>	<b>130</b>	
<b>МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		<b>130</b>	<b>130</b>	
<b>Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	2	2	
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	1	1	
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	1	1	
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	1	1	
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	3	3	
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	1	1	
	Деловое общение. Этика и этикет.	1	1	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	5	5	
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	5	5	
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	10	10	

<b>Тема 3.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4	
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	1	1		
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	1	1		
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	1	1		
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	1	1		
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	1	1		
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	1	1		
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	1	1		
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	1	1		
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	1	1		
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	1	1		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>62</b>	<b>62</b>		
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	8	8		
	Оформление контроля качества уборки номеров.	10	10		
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	10	10		
	Оформление забытых вещей.	8	8		
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	8	8		
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	8	8		
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	10	10		
<b>В том числе самостоятельная работа</b>		<b>22</b>	<b>22</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4	
<b>Промежуточная аттестация по разделу 3 (ПАтт)</b>		<b>6</b>	<b>6</b>		
<b>Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</b>					
<b>МДК 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</b>					
<b>Тема 4.1. Особенности организации работы</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 05,	
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	4	4		

<b>службы питания гостиничного комплекса.</b>	Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.			OK 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	22	22	
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	22	22	
<b>Тема 4.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.</b>	<b>Содержание</b>  Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания. Стили и методы подачи блюд и напитков. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	6	6	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	24	24	
	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.	24	24	

	<p>Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.</p> <p>Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.</p> <p>Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами.</p> <p>Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.</p> <p>Составление нормативных и технических документов службы питания.</p>			
<b>Тема 4.3. Специальные виды услуг и формы.</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.</p> <p>Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.</p> <p>Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.</p> <p>Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.</p> <p>Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.</p> <p>Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.</p> <p>Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.</p> <p>Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.</p> <p>Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.</p>	<b>6</b>	<b>6</b>	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
	<p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания шведского стола.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.</p> <p>Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.</p>	<b>24</b>	<b>24</b>	

	Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов. Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств. Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.			
<b>Тема 4.4.</b> <b>Контроль и качество предоставления услуг потребителям.</b>	<b>Содержание</b>  Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания. <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>  Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.	<b>4</b>  4	<b>4</b>  4	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
<b>В том числе самостоятельная работа</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	
<b>Промежуточная аттестация по разделу 4 (ПАтт)</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
<b>Учебная практика</b>		<b>144</b>	<b>144</b>	OK 01, OK 2, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
<b>Виды работ</b>  Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.				

<p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отезжающих).</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</p> <p>Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</p> <p>Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</p> <p>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>Оформление документов на забытые вещи</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p>			
---	--	--	--

<p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>			
<b>Производственная практика</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	
<p><b>Виды работ</b></p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Выполнение обязанностей ночных портье.</p>			ОК 01, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4

<p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Заполнение документов по соответству выполненных работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малооцененного инвентаря</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и</p> <p>GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p>			
--	--	--	--

<p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>			
<b>ЭКЗАМЕН ПО МОДУЛЮ</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
<b>Всего</b>	<b>838</b>	<b>838</b>	<b>-</b>

## 2.4 Курсовая работа

### Примерная тематика курсовых работ

- Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
- Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
- Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
- Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
- Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
- Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
- Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
- Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
- Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
- Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
- Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
- Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).

13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и МДК» оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.,

Мастерские/зоны по видам работ: Администрирование отеля, оснащенная в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Базы практики, оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

##### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

###### 1. Наименование.

1. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов : Профобразование, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/134201>

2. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539647>

3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532738>

4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>

5. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/132424>

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова.

— Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Наименование.
1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
4. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
5. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>
6. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 1 — URL: <https://urait.ru/bcode/541854/p.1>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК. 2.1	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных
ПК. 2.2	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	

ПК.2.3	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	задач, оценка тестового контроля.
ПК.2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	
ОК 01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности;</li> <li>- соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату);</li> <li>- степень точности выполнения поставленных задач.</li> </ul>	
ОК 02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Полнота охвата информационных источников;</li> <li>- скорость нахождения и достоверность информации;</li> <li>- обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.</li> </ul>	
ОК 04	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег;</li> <li>- отсутствие негативных отзывов со стороны коллег и руководства.</li> </ul>	
ОК 05	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста</li> </ul>	
ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы;</li> <li>- составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках</li> </ul>	

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**2024 г.**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
- 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1 Область применения программы

Практическая подготовка – форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки реализована как комплекс учебной и производственной практики в составе ОПОП СПО.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление гостиничных услуг.

Программа учебной практики является частью ОПОП в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 02.</b>	Предоставление гостиничных услуг
<b>ПК 2.1</b>	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
<b>ПК 2.2</b>	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
<b>ПК 2.3</b>	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
<b>ПК 2.4</b>	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

## 1.2 Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения учебной практики должен:

<b>Владеть навыками</b>	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
-------------------------	--

	<p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p> <p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p>Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их</p>
--	--

	<p>лояльности</p> <p>Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>
<b>Уметь</b>	<p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p> <p>Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением</p>

	<p>запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Вести журнал передачи смены</p>
<b>Знать</b>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p>

	Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
--	---

**1.3 Количество часов** (недель) на учебную практику  
всего – 144 часа (4 недели)

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: ВД 02. Предоставление гостиничных услуг (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ВД 02.</b>	Предоставление гостиничных услуг
<b>ПК 2.1</b>	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
<b>ПК 2.2</b>	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
<b>ПК 2.3</b>	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
<b>ПК 2.4</b>	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ОК.01</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
<b>ОК.02</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
<b>ОК.04</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
<b>ОК.05</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
<b>ОК.09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план

Коды формируемых компетенций	Наименование ПМ	Объем отводимый времени, на практику (час./нед.)	Сроки проведения
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Предоставление гостиничных услуг	144 часа (4 недели)	5 семестр
Наименование МДК		Наименования тем учебной практики	Количество часов по темам
МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения</li> <li>• Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</li> <li>• Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</li> <li>• Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> <li>• Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</li> <li>• Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</li> <li>• Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</li> <li>• Отработка взаимодействия с туроператорами, туроператорами и иными сторонними организациями.</li> <li>• Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</li> <li>• Оформление и подготовка счетов гостей.</li> </ul>	36

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>• Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отезжающих).</li> <li>• Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</li> <li>• Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</li> <li>• Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</li> <li>• Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</li> <li>• Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</li> <li>• Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> </ul>	
МДК.02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</li> <li>• Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</li> <li>• Проведение различных видов уборочных работ</li> <li>• Оформление документов на забытые вещи</li> <li>• Контроль сохранности предметов интерьера номеров</li> <li>• Составление актов на списание инвентаря и оборудования</li> </ul>	36
МДК.02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;</li> <li>• Оформление бронирования с использованием телефона</li> <li>• Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</li> <li>• Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</li> </ul>	36

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оформление индивидуального бронирования</li> <li>• Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>• Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</li> <li>• Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</li> <li>• Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>• Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</li> <li>• Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>• Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</li> <li>• Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</li> <li>• Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</li> <li>• Создание отчетов по бронированию</li> </ul>	
МДК.02.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</li> <li>• Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</li> <li>• Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</li> <li>• Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</li> </ul>	36

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</li><li>• Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</li></ul>	
--	--	--

## **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

#### **Оснащенные базы практики:**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета №606, учебного кабинета «Организации деятельности работников службы приема, размещения №408» и тренажера - «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

#### **Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации деятельности работников службы приема, размещения №408»:**

Столы – 28 шт.,

Стульев – 36 шт.,

Компьютером Kraftway Credo – 1шт,

Проектор Epson EB-X18-1 шт.,

Интерактивная доска SMART Board 690,

Выход в интернет

#### **Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»**

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.),

Персональный компьютер -2 шт.,

Стойка ресепшн - 1 шт.,

Телефон -1 шт.,

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт.,

Сейф – 1шт.,

POS-терминал – 1 шт.,

Шкаф для папок – 1 шт.,

Лотки для бумаги – 2 шт.

#### **Учебный кабинет (аудитория 606)**

Рабочие столы – 14 шт.,

Стулья – 14 шт.,

Мобильный компьютерный класс:

Ноутбук HP – 14 шт.,

Наушники

Словари

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО, в том числе оборудования и инструментов, используемых при проведении чемпионатов World Skills и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации World Skills по компетенции «Администрирование отеля».

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья проходят учебную практику по месту жительства и ежедневно поддерживают связь с факультетом, реализующим ООП СПО.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

#### **4.2.1. Основные источники**

1. ЭБС «Znanium»: Кабанова К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>

2. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/422356>

3. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423319>

#### **4.2.2. Основные электронные издания**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

#### **4.2.3. Дополнительные источники**

1. ЭБС «Znanium»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>

2. ЭБС «Znanium»: Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>

3. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>

4. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание).
5. Отель (периодическое издание).

### **4.3. Организация образовательного процесса**

Реализация программы учебной практики предполагает проведение практики в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО.

Проведение учебной практики предусматривается на 3 курсе в 5 семестре.

### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Преподаватели: высшее профессиональное образование по профилю и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководители практики - представители организаций, на базе которой проводится практика: специалисты социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов практик осуществляются с использованием следующих форм и методов: Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником; Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах; Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.

По результатам защиты студентами отчетов выставляется дифференцированный зачет по учебной практике.

Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1	<p>Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ;</p> <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p>
ПК 2.2	<p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ;</p> <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p>
ПК 2.3	<p>Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ;</p>

	размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ПК 2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Оценка демонстрации грамотного использования справочно-правовых систем. Интерпретация наблюдения деятельностью результатов за обучающегося в процессе прохождения практики. Экспертная оценка освоенных знаний и умений в процессе проведения промежуточной аттестации
ОК 01	Знание актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 02	Знание номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формата оформления результатов поиска информации.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 04	Знание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 05	Знание особенностей социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.

OK 09	Знание современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программного обеспечения в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
-------	--	--

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**2024 г.**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
- 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1 Область применения программы

Практическая подготовка - форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки реализована как комплекс учебной и производственной практики в составе ОПОП СПО.

Программа производственной практики является частью ОПОП в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 02.</b>	Предоставление гостиничных услуг
<b>ПК 2.1</b>	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
<b>ПК 2.2</b>	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
<b>ПК 2.3</b>	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
<b>ПК 2.4</b>	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

## 1.2 Цели и задачи производственной практики - требования к результатам освоения

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения производственной практики должен:

<b>Владеть навыками</b>	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
-------------------------	--

	<p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p> <p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p>Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>
<b>Уметь</b>	<p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство</p>

	<p>размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p> <p>Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном</p>
--	--

	<p>комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Вести журнал передачи смены</p>
<b>Знать</b>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>

1.3 Количество часов (недель) на производственную практику

всего – 108 часа (3 недели)

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: ВД.02 Предоставление гостиничных услуг (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ВД. 02</b>	Предоставление гостиничных услуг
<b>ПК 2.1</b>	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
<b>ПК 2.2</b>	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
<b>ПК 2.3</b>	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
<b>ПК 2.4</b>	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ОК.01</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
<b>ОК.02</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
<b>ОК.04</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
<b>ОК.05</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
<b>ОК.09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план

Коды формируемых компетенций	Наименование ПМ	Объем отводимый времени, на практику (час./нед.)	Сроки проведения
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Предоставление гостиничных услуг	108 часа, 3 недели	6 семестр
Наименование МДК	Наименования тем производственной практики	Количество часов по темам	
МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	<ul style="list-style-type: none"><li>• Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li><li>• Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li><li>• Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li><li>• Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li><li>• Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li><li>• Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li><li>• Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li><li>• Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li><li>• Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li><li>• Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li><li>• Выполнение обязанностей ночного портье.</li><li>• Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</li></ul>	36	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> <li>• Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</li> <li>• Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</li> <li>• Работа с просьбами и жалобами гостей.</li> <li>• Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</li> </ul>	
МДК.02.02.Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> <li>• Проведение контроля готовности номеров к заселению</li> <li>• Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</li> <li>• Ведение учета забытых вещей.</li> <li>• Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</li> <li>• Заполнение документов по соответству выполненных работ стандартам качества</li> <li>• Оформление актов на списание малооцененного инвентаря</li> </ul>	36
МДК.02.03.Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</li> <li>• Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>• Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</li> <li>• Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>• Оформление принятых заявок на резервирование номеров</li> <li>• Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</li> </ul>	36

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>• Внесение изменений в заказ на бронирование</li> <li>• Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> </ul>	
МДК.02.04.Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</li> <li>• Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</li> </ul>	

## **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

#### **Оснащенные базы практики:**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета № 606, учебного кабинета «Организации деятельности работников службы приема, размещения № 408» и тренажера - «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

#### **Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж №404»:**

Столы – 26 шт.,

Стульев – 26 шт.,

Компьютерами Kraftway – 13 шт,

Автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa  
(отель, ресторан, кафе),

Выход в интернет

#### **Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»**

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.),

Персональный компьютер -2 шт.,

Стойка ресепшн - 1 шт.,

Телефон -1 шт.,

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт.,

Сейф – 1шт.,

POS-терминал – 1 шт.,

Шкаф для папок – 1 шт.,

Лотки для бумаги – 2 шт.

#### **Учебный кабинет иностранного языка (аудитория 606)**

Рабочие столы – 14 шт.,

Стулья – 14 шт.,

Мобильный компьютерный класс:

Ноутбук HP – 14 шт.,

Наушники

Словари

Производственная практика реализуется в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья проходят производственную практику по месту жительства и ежедневно поддерживают связь с факультетом, реализующим ООП СПО.

**Характеристика рабочих мест, на которых обучающиеся будут проходить практику:**

Наименование организаций, отделов, участков	Оборудование	Применяемые инструменты (приспособления)
Стойка ресепшин	Персональный компьютер, ЛВС	Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.), персональный компьютер, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир – факс), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, лотки для бумаги

#### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

##### **4.2.1. Основные источники**

4. ЭБС «Znanium»: Кабанова К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>

5. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/422356>

6. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423319>

##### **4.2.2. Основные электронные издания**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

##### **4.2.3. Дополнительные источники**

1. ЭБС «Znanium»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>

2. ЭБС «Znanium»: Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>

3. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>

4. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание).
5. Отель (периодическое издание).

#### **4.3 Общие требования к организации производственной практики**

##### **1. Базы практики**

Основными базами прохождения производственной практики является ряд предприятий различной формы собственности, с которыми ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ заключены договоры о совместной деятельности, согласованы вопросы обеспечения студентов-практикантов рабочими местами.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить производственную практику в организации по месту работы, в случаях если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики и профилю приобретаемой специальности.

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляется организацией, принимающей студентов на практику.

Обучающиеся, осваивающие ООП СПО, в период прохождения производственной практики в организациях, обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программами практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;
- вести дневники практики по установленной форме;
- своевременно оформлять и сдавать отчет руководителю практики.

Профильные организации должны быть оснащены современным программным и аппаратным компьютерным обеспечением, а также располагать достаточным количеством квалифицированного персонала, необходимым для обучения студентов.

##### **2. Обязанности руководителей практики**

Организацию и руководство практикой по профилю специальности и производственной практикой (преддипломной) осуществляют руководители практики от факультета реализующего ООП СПО и от организации.

Руководители практики от факультета, реализующего ООП СПО обязаны:

составлять рабочие программы, методические рекомендации по организации и прохождению производственной практики, индивидуальные задания, контрольно измерительные материалы учебной и производственной практики обучающихся по ФГОС СПО;

составлять графики консультаций и доводить их до сведения обучающихся; осуществлять руководство практикой своей подгруппы (ведение документации, аналитических документов по итогам практики, заполнение журналов);

проводить консультации обучающихся согласно графику консультаций; выдавать направление на практику при условии отсутствия академических задолженностей;

устанавливать связь с руководителями практики от предприятия (организации, учреждения);

осуществлять контроль над посещением обучающимися баз практик не реже двух раз в неделю, вести лист контроля практики и по окончании практики сдавать его руководителю учебно-производственной практики факультета, реализующего ООП СПО;

оказывать обучающимся методическую помощь при оформлении ими отчетной документации по итогам практики;

оценивать результаты выполнения обучающимися программы практики;

контролировать своевременную сдачу обучающимися отчетной документации о прохождении практики;

оценивать отчеты обучающихся по практике, обобщать и анализировать данные по итогам прохождения практики, и представлять руководителю учебно-производственной практики письменный отчет о проведении практики вместе с замечаниями и предложениями по совершенствованию практической подготовки обучающихся.

Руководитель практики от производства:

корректирует совместно с руководителем практики от факультета, реализующего ООП СПО график прохождения практики студентами;

знакомится с содержанием заданий на практику и способствует их выполнению на рабочем месте;

знакомит практиканта с правилами внутреннего распорядка;

руководит повседневной работой студентов;

предоставляет максимально возможную информацию, необходимую для выполнения заданий практики;

по окончании практики дает характеристику о работе студента-практиканта;

оценивает работу практиканта во время практики.

## 5. Обязанности студентов-практикантов

По окончании производственной практики студент должен оформить отчет по практике. Отчет студента по практике должен максимально отражать его индивидуальную работу в период прохождения производственной практики. Каждый студент должен самостоятельно отразить в отчете требования программы практики и своего индивидуального задания.

Отчет по практике должен быть оформлен в соответствии с планом практики и может содержать: графические материалы, статистические данные, схемы, таблицы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Отчет в обязательном порядке должен содержать следующие документы:

письменный отчет, отражающий выполнение задания по производственной практике;

аттестационный лист, дневник, характеристику, оформленные по образцу и заверенные подписью руководителя практики от организации и печатью данной организации

Отчет о практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им во время практики, работу.

## 4.4. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает проведение учебной и производственной практики (по профилю специальности) в организациях, направление деятельности которых, соответствует профилю подготовки обучающихся: в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Проведение производственной практики предусматривается на 3 курсе в 6 семестре.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг является освоение междисциплинарных курсов для получения первичных профессиональных навыков в рамках данного профессионального модуля.

#### **4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

а) реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.13 ФГОС СПО (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет), специалисты социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.);

б) квалификация педагогических работников отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии);

в) педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.13 ФГОС СПО, а также в других областях профессиональной деятельности и (или) сferах профессиональной деятельности при условии соответствия полученных компетенций требованиям к квалификации педагогического работника;

г) доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее трех лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.13 ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей образовательной программы, должна быть не менее 25 процентов.

### **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Формой отчетности студента по производственной практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

По результатам защиты студентами отчетов выставляется дифференцированный зачет по производственной практике.

<b>Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
ПК 2.1	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.

	размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ПК 2.2	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ПК 2.3	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ПК 2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Оценка демонстрации грамотного использования справочно-правовых систем. Интерпретация наблюдения деятельности результата за обучающегося в процессе прохождения практики. Экспертная оценка освоенных знаний и умений в процессе проведения промежуточной аттестации

OK 01	<p>Знание актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p>
OK 02	<p>Знание номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формата оформления результатов поиска информации.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p>
OK 04	<p>Знание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p>
OK 05	<p>Знание особенностей социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p>
OK 09	<p>Знание современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программного обеспечения в профессиональной деятельности.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p>

**Методические указания по выполнению практических работ  
«ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

**2024 г.**

## **Методические рекомендации по «ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг»**

**Цель профессионального модуля:** формирование у студентов профессиональных компетенций в области предоставления гостиничных услуг, организации и контроля деятельности различных служб, обеспечивающих функционирование гостиницы, необходимых для обеспечения высокого уровня сервиса и удовлетворенности гостей.

### **Задачи профессионального модуля:**

- Освоение теоретических основ организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения (МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения).
- Изучение принципов организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта (МДК.02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта).
- Формирование навыков организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда).
- Освоение технологий организации и контроля работы службы питания гостиничного предприятия (МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания).

### **Рекомендуемые формы обучения:**

- **Лекции:** Представление теоретического материала, обзоры современных тенденций и технологий в гостиничном бизнесе. Интерактивные лекции с примерами из практики, кейс-стади и дискуссиями.
- **Практические занятия:** Освоение практических навыков организации работы служб, разработки стандартов обслуживания, решения ситуационных задач, работы с специализированным программным обеспечением (PMS), ведения деловой переписки, урегулирования конфликтных ситуаций.
- **Семинары:** Обсуждение сложных вопросов, обмен опытом, разбор конкретных ситуаций из практики гостиничного бизнеса.
- **Деловые игры и тренинги:** Моделирование реальных рабочих ситуаций (заселение и выселение гостей, бронирование номеров, решение конфликтных ситуаций, организация работы службы питания), отработка практических навыков.
- **Самостоятельная работа:** Изучение дополнительной литературы, выполнение домашних заданий, подготовка к контрольным работам и экзаменам, разработка стандартов обслуживания, анализ работы конкретной гостиницы.
- **Проектная работа:** Разработка проекта по организации или оптимизации работы одной из служб гостиницы (например, разработка системы мотивации для горничных, оптимизация процесса бронирования, улучшение качества обслуживания в ресторане гостиницы).

### **Содержание дисциплины (примерный план):**

#### **МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения:**

Организация работы службы приема и размещения.

Стандарты обслуживания гостей.

Работа с системами управления гостиницей (PMS).

Разрешение конфликтных ситуаций.

Организация работы консьержа.

#### **МДК.02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта:**

Организация работы службы бронирования.

Технологии бронирования (онлайн, телефон, электронная почта).

Управление каналами продаж.

Разработка и реализация стратегий продаж.

Работа с туроператорами и агентствами.

**МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:**

Организация работы службы горничных.

Стандарты уборки номеров.

Организация работы прачечной.

Контроль качества уборки.

Техника безопасности при работе с оборудованием и химическими средствами.

Организация работы службы технической поддержки.

**МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания:**

Организация работы службы питания (ресторан, бар, room service).

Стандарты обслуживания в ресторане.

Управление меню.

Организация банкетов и мероприятий.

Работа с поставщиками.

Соблюдение санитарных норм и правил.

**Методические рекомендации по организации практических занятий:**

**Подготовка:** Преподаватель должен заранее подготовить материалы для практических занятий, включая:

Четкое описание задания.

Необходимые данные и инструменты (образцы документов, системы бронирования, кассовый аппарат и т.д.).

Примеры успешных решений.

Критерии оценки результатов.

**Активность:** Студенты должны активно участвовать в практических занятиях, выполняя задания, задавая вопросы и делясь своим опытом.

**Индивидуальный подход:** Преподаватель должен учитывать индивидуальные особенности и уровень подготовки студентов, предлагая им задания разной сложности и оказывая необходимую помощь.

**Обратная связь:** Преподаватель должен предоставлять студентам обратную связь по результатам выполнения практических заданий, указывая на их сильные и слабые стороны и давая рекомендации по улучшению работы

**Методические рекомендации по организации самостоятельной работы:**

**Четкое определение целей:** Студенты должны четко понимать цели и задачи самостоятельной работы, связанные с освоением конкретных компетенций по каждому МДК.

**Планирование:** Студенты должны планировать свою самостоятельную работу, распределяя время на изучение различных тем и выполнение заданий по каждому МДК.

**Использование различных источников информации:** Студенты должны использовать различные источники информации, включая учебники, нормативные документы, профессиональные журналы, онлайн-ресурсы и примеры из практики.

**Консультации с преподавателем:** Студенты должны обращаться к преподавателю за консультациями и помощью в случае возникновения затруднений, особенно при выполнении практических заданий и проектной работы.

**Самоконтроль:** Студенты должны осуществлять самоконтроль своей работы, оценивая ее качество и соответствие поставленным целям и задачам по каждому МДК.

**Методические рекомендации по организации проектной работы:**

**Выбор темы:** Студенты должны выбрать тему проектной работы, которая соответствует их интересам и возможностям и охватывает аспекты организации и контроля деятельности служб гостиничного предприятия.

**Постановка задачи:** Студенты должны четко сформулировать задачу проектной работы, определить цели, критерии успешного выполнения и ожидаемые результаты.

**Планирование:** Студенты должны спланировать свою работу над проектом, разбив ее на этапы и определив сроки выполнения каждого этапа.

**Работа в команде:** При выполнении групповых проектов студенты должны уметь работать в команде, распределять роли и обязанности, а также эффективно взаимодействовать друг с другом.

**Использование современных инструментов:** Студенты должны использовать современные инструменты и технологии для решения поставленной задачи (например, специализированное программное обеспечение для автоматизации процессов управления, онлайн-сервисы для бронирования и т.д.).

**Презентация результатов:** Студенты должны уметь представлять результаты своей работы в виде презентации, отчета или демонстрации, четко и логично излагая суть проекта, использованные методы и достигнутые результаты.

**Рекомендуемая литература:**

1. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова.— Саратов : Профобразование, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/134201>
2. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539647>
3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532738>
4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>
5. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/132424>
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>
8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

**Оценка знаний:**

**Текущий контроль:** Оценка работы студентов на практических занятиях, выполнение домашних заданий и контрольных работ по каждому МДК.

**Промежуточная аттестация:** Экзамен или зачет по каждому МДК, включающий теоретические вопросы и практические задания.

**Итоговая аттестация:** Защита проектной работы, демонстрирующая интеграцию знаний и умений, приобретенных в процессе изучения профессионального модуля.

**Критерии оценки:**

Понимание теоретических основ дисциплины.

Умение применять полученные знания на практике.

Навыки работы с современными инструментами и технологиями.

Способность анализировать и оценивать эффективность работы служб.

Умение представлять результаты своей работы в виде презентации, отчета или демонстрации.

**Заключение**

Для успешного освоения ПМ.02 необходимо активно участвовать в учебном процессе, систематически работать самостоятельно и применять знания на практике. Данные методические рекомендации помогут студентам организовать свою учебную деятельность и развить необходимые профессиональные компетенции для успешной карьеры в сфере гостиничного бизнеса. Помните, что постоянное самосовершенствование и адаптация к новым технологиям и тенденциям являются ключевыми факторами успеха в этой динамично развивающейся отрасли.

**Фонд оценочных средств по профессиональному модулю  
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

2024 г.

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

**Цель фонда оценочных средств.** Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, осваивающих программу профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг. Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе профессионального модуля.

**Фонд оценочных средств включает** контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля в форме устных ответов на вопросы собеседования, тестовых заданий, деловых игр, решения ситуационных задач, письменных контрольных работ, учебной и производственной практики и промежуточной аттестации в форме экзамена квалификационного.

**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** разработаны в соответствии с рабочей программой профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг.

В результате оценки осуществляется проверка следующих общих и профессиональных компетенций.

№ п/п	Разделы (темы) ПМ	Код контролируемой компетенции (или ее части) ОК, ПК	Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю	Формы текущего контроля
1	<b>МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b> <i>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</i> <i>Тема 1.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</i> <i>Тема 1.2. Процесс поселения и выселения гостей</i>	OK 01 OK 02 OK 04 OK 05 OK 09 ПК 2.1 – ПК 2.4	Экзамен	Собеседование, Ситуационная задача, Практико-ориентированное задание, Тестирование, Письменная контрольная работа
2	<b>МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта</b> <i>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта</i> <i>Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</i> <i>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы</i>	OK 01 OK 02 OK 04 OK 05 OK 09 ПК 2.1 – ПК 2.4	Экзамен	Собеседование, Тестирование, Деловая игра, Практико-ориентированное задание, Письменная контрольная работа

	бронирования и продаж			
3	<p><b>МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b></p> <p><i>Раздел 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</i></p> <p><i>Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i></p> <p><i>Тема 3.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i></p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4</p>	Экзамен	<p>Собеседование, Практико-ориентированные задания, Письменная контрольная работа</p>
4	<p><b>МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</b></p> <p><i>Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</i></p> <p><i>Тема 4.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.</i></p> <p><i>Тема 4.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.</i></p> <p><i>Тема 4.3. Специальные виды услуг и формы.</i></p> <p><i>Тема 4.4. Контроль и качество предоставления услуг потребителям</i></p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4</p>	Экзамен	<p>Собеседование, Практико-ориентированное задание, Ролевая игра, Тестирование, Письменная контрольная работа</p>
3	<b>УП.02 Учебная практика</b>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4</p>	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на учебной практике
4	<b>ПП.02 Производственная практика</b>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4</p>	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике
5	<b>ПМ.02.ЭК Экзамен квалификационный</b>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1</p>	Экзамен по модулю	Оценка выполнения работ

		– ПК 1.4		
--	--	-------------	--	--

**2. Основные показатели оценки результатов формирования общих и профессиональных компетенций по профессиональному модулю ПМ.02  
Предоставление гостиничных услуг**

<b>Результаты освоения ОПОП (профессиональные компетенции по каждому основному виду деятельности, сгруппированные с общими компетенциями)</b>		<b>Основные показатели оценки результатов</b>
<b>Код и наименование ПК</b>	<b>Код и наименование ОК</b>	<b>Основные показатели оценки результатов освоения</b>
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Планирование потребности службы приема и размещение гостей
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда	ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	ОК 04. Работать в	Осуществление контроля текущей деятельности работников службы осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

<p>ПК 2.4. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах</p>	<p>коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Осуществление контроля текущей деятельности и предоставление услуги службы питания в номерах</p>
--	---	---

### **3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- Собеседование,
- Практико-ориентированное задание,
- Ситуационная задача,
- Деловая и ролевая игра,
- Решение заданий в тестовой форме,
- Письменная контрольная работа,
- Экзамен

#### **Собеседование**

Специальная беседа преподавателя с обучающимся по темам изучаемой дисциплины с целью выяснения объема знаний обучающегося.

#### **Практико-ориентированные задания**

Практико-ориентированные задания – это задания, требующие применения приобретенных знаний и умений и связанные с той или иной сферой деятельности человека (учебной, производственной, бытовой).

#### **Деловая и ролевая игра**

**Деловая и ролевая игра** – это своеобразное моделирование процессов и механизмов принятия решений с использованием различных моделей и групповой работы. Применение деловых игр в процессе обучения способствует развитию профессиональных компетенций обучаемых, формирует умение аргументировано защищать свою точку зрения, анализировать и интерпретировать получаемую информацию, работать в группе. Деловая игра также способствует привитию определенных социальных навыков и воспитанию правильной самооценки.

### **Решение заданий в тестовой форме**

Решение заданий в тестовой форме осуществляется с целью проверки уровня знаний студента методов моделирования и их применения в профессиональной деятельности.

Преподаватель определяет студентам исходные данные для подготовки к тестируанию: называет разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем) для подготовки.

При прохождении тестируования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

### **Письменная контрольная работа**

Письменная контрольная работа - одна из форм проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровне самостоятельности и активности учащихся в учебном процессе, об эффективности методов, форм и способов учебной деятельности.

### **Экзамен**

Промежуточная аттестация по дисциплине завершает изучение курса и проходит в виде экзамена для комплексной проверки знаний умений и навыков, полученных в процессе изучения дисциплины.

## **4. Материалы фонда оценочных средств**

### **Перечень и характеристика оценочных средств**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Краткая характеристика оценочного средства</b>	<b>Представление оценочного средства в фонде</b>
<b>Текущий контроль</b>			
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Практико-ориентированные задания	Задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных заданий
3	Ситуационные задачи	Задачи, направленные на использование приобретенных	Комплект ситуационных задач

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Краткая характеристика оценочного средства</b>	<b>Представление оценочного средства в фонде</b>
		знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	
4	Ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
5	Тест	Система стандартизованных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
6	Письменная контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных работ
<b><i>Промежуточная аттестация</i></b>			
7	Экзамен		Перечень вопросов к экзамену

#### **4.1. Комплект типовых вопросов для собеседования**

##### **Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

##### **МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

##### **Тема «Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей»**

1. Опишите структуру службы приема и размещения (СПиР) в типичной гостинице. Какие должности входят в службу и каковы их основные обязанности (например, портье, администратор, старший администратор)?

2. Какова роль руководителя СПиР в координации работы сотрудников и взаимодействии с другими службами гостиницы (например, служба горничных, служба безопасности, служба питания)?

3. Какие каналы коммуникации используются для координации работы сотрудников СПиР и оперативного решения возникающих проблем (например, радиосвязь, телефон, электронная почта, системы управления гостиницей)?

4. Как осуществляется планирование графика работы сотрудников СПиР, учитывая загрузку гостиницы, сезонность и другие факторы?

5. Какие мероприятия проводятся для поддержания высокого уровня командной работы и мотивации сотрудников СПиР?

#### **Тема «Процесс поселения и выселения гостей»**

1. Опишите последовательность этапов процесса поселения гостя в гостиницу (check-in). Какие документы необходимы для регистрации гостя?

2. Как следует действовать сотруднику СПиР в случае, если гость прибыл без предварительного бронирования ("walk-in guest")?

3. Опишите последовательность этапов процесса выселения гостя из гостиницы (check-out). Как производится расчет с гостем и оформление необходимых документов?

4. Какие действия предпринимаются в случае возникновения конфликтных ситуаций при поселении или выселении гостей (например, претензии к номеру, проблемы с оплатой)?

5. Как осуществляется сбор отзывов гостей о качестве обслуживания и их учет для улучшения работы СПиР?

#### **Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

##### **МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

#### **Тема «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»**

1. Опишите структуру службы бронирования и продаж в типичном гостиничном комплексе. Какие должности входят в службу и каковы их основные обязанности?

2. Какие показатели эффективности (КPI) используются для оценки работы сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта? Приведите примеры.

3. Как осуществляется планирование работы службы бронирования и продаж на краткосрочный и долгосрочный периоды?

4. Какие методы контроля за соблюдением стандартов обслуживания применяются в службе бронирования и продаж?

5. Опишите процесс обработки входящих заявок на бронирование (по телефону, электронной почте, через онлайн-системы).

#### **Тема «Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж»**

1. Какие методы мотивации персонала используются для повышения эффективности работы службы бронирования и продаж?

2. Какие навыки и знания необходимо развивать у сотрудников службы бронирования и продаж для повышения их профессионального уровня?

3. Как осуществляется распределение обязанностей между сотрудниками службы бронирования и продаж для обеспечения оптимальной загрузки и эффективного выполнения задач?

4. Какие типы отчетности используются для контроля за текущей деятельностью службы бронирования и продаж?

5. Какие инструменты используются для анализа данных о продажах и бронированиях с целью принятия управленческих решений?

#### **Раздел 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

## **МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

### **Тема «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»**

1. Опишите структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Какие должности входят в службу и каковы их основные обязанности (например, горничная, супервайзер, менеджер по хозяйственной части)?

2. Какие существуют типы уборки номерного фонда (текущая, генеральная, после выезда гостя) и каковы их особенности?

3. Какие стандарты качества применяются к уборке и обслуживанию номерного фонда? Приведите примеры.

4. Как осуществляется контроль за качеством уборки номеров и поддержанием порядка на этажах? Какие методы контроля используются (например, инспекции, тайный покупатель)?

5. Как организовано взаимодействие службы обслуживания номерного фонда с другими службами отеля (например, с службой приема и размещения, инженерно-технической службой)?

### **Тема «Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»**

1. Какие методы мотивации персонала используются для повышения эффективности работы службы обслуживания номерного фонда?

2. Какие навыки и знания необходимо развивать у сотрудников службы обслуживания номерного фонда для повышения их профессионального уровня (например, знание современных чистящих средств, техники уборки, правил техники безопасности)?

3. Как осуществляется распределение обязанностей между сотрудниками службы обслуживания номерного фонда для обеспечения оптимальной загрузки и эффективного выполнения задач (например, учет категории номеров, графика заездов и выездов)?

4. Какие виды отчетности используются для контроля за текущей деятельностью службы обслуживания номерного фонда (например, отчеты о количестве убранных номеров, расходе чистящих средств, выявленных неисправностях)?

5. Какие меры предпринимаются для снижения затрат на обслуживание номерного фонда без ущерба для качества (например, экономия электроэнергии и воды, оптимизация закупок чистящих средств)?

## **МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

### **Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

#### **Тема «Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса»**

1. Опишите структуру службы питания в типичном гостиничном комплексе. Какие подразделения входят в службу питания и каковы их основные функции?

2. Какие факторы необходимо учитывать при планировании меню для ресторана гостиничного комплекса, ориентированного на широкий круг гостей?

3. В чем заключаются особенности управления закупками продуктов и напитков для службы питания гостиницы, чтобы обеспечить оптимальное соотношение цены и качества?

## **Тема «Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания»**

1. Какие требования предъявляются к персоналу службы питания гостиничного комплекса в части профессиональных навыков и личностных качеств?
2. Опишите основные этапы подготовки зала ресторана к обслуживанию гостей (mise en place).
3. Какие существуют современные технологии обслуживания гостей в ресторане (например, электронные меню, системы автоматизации заказов) и каковы их преимущества?

## **Тема «Специальные виды услуг и формы»**

1. Какие специальные виды услуг питания могут быть предложены гостям гостиничного комплекса (например, room service, организация банкетов, питание для конференций)?
2. Опишите особенности организации и обслуживания "шведского стола" в гостиничном комплексе.
3. Какие требования предъявляются к организации питания для особых категорий гостей (например, детей, лиц с ограниченными возможностями, лиц с диетическими ограничениями)?

## **Тема «Контроль и качество предоставления услуг потребителям»**

1. Какие методы контроля качества услуг питания применяются в гостиничных комплексах (например, отзывы гостей, опросы, тайный покупатель)?
2. Опишите процесс рассмотрения жалоб и предложений гостей в службе питания гостиничного комплекса.
3. Какие существуют системы оценки качества работы персонала службы питания и какие показатели используются для оценки (например, скорость обслуживания, уровень удовлетворенности гостей)?

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка;
- оценка «хорошо», если он дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого;
- оценка «удовлетворительно», если обнаруживается незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии полностью неправильного ответа студента.

## **4.2. Комплект типовых ситуационных задач**

### **Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

#### **МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

### **Тема «Процесс поселения и выселения гостей»**

1. В службу бронирования гостиницы «Порте Море» поступила заявка на резервирование мест для участников семинара. Категория гостей, различна по возрасту. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

2. Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят их поселить вместе, в двухместные номера, в то время согласно ранее предварительной заявке от турфирмы они должны проживать в одноместных номерах. И те, и другие номера есть в наличии. Составьте алгоритм действия администратора.

3. Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу туристов. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

4. В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость – руководитель детской группы. Заехавшую детскую группу (подростки) разместили компактно. Но руководитель возмущен тем, что все номера оказались укомплектованы мини-барами с алкогольными напитками. Составьте алгоритм действия администратора.

5. Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу школьников, возрастом – 10-12 лет. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

### **Критерии оценки:**

– Оценка «отлично» - даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

– Оценка «хорошо» - даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

– Оценка «удовлетворительно» - даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

– Оценка «неудовлетворительно» - усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

### **4.3. Комплект типовых практико-ориентированных заданий**

#### **Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

#### **МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

### **Тема «Процесс поселения и выселения гостей»**

1. Составить алгоритм действий заселения гостя, который имеет предварительное бронирование в отеле.
2. Составить алгоритм действий заселения гостя, который имеет предварительное бронирование в отеле. В профайле гостя не заполнено ничего кроме ФИО.
3. Составить алгоритм действий заселения гостя. Гость при бронировании по телефону не указал данные электронной почты.
4. Составить алгоритм действий заселения гостя. Гость хочет заселиться в номер категории стандарт втроем.
5. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении туристической группы.
6. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении иностранного гостя.
7. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении гостя самостоятельно, имея предварительное бронирование.
8. Составьте алгоритм действий при выписке гостя. Гость пользовался минибаром. Хочет разделить счет, оплата за проживание отдельно от минибара.
9. Опишите виды услуг в гостиничном предприятии и приведите не менее 3-х примеров каждого.
10. Опишите стандартное оборудование службы приема и размещения в гостинице.

### **Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

#### **МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

### **Тема «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»**

#### **1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора**

##### **Задания:**

1. Составить алгоритм бронирования номеров в отеле: индивидуальное бронирование по телефону.
2. Составить алгоритм бронирования номеров в отеле: групповое бронирование, письменный запрос по электронной почте.
3. Составить алгоритм бронирования номеров в отеле: бронирование от турагентства/туроператора.
4. Составить алгоритм бронирования номеров в отеле: бронирование через сайт отеля.
5. Составить скрипт для администратора по теме «Бронирование номера по телефону».
6. Составить скрипт для администратора «Заселение walk-in (без предварительного бронирования)».
7. Выполнить индивидуальное бронирование в АСУ Орга (2 взрослых гостя, 1 ребенок. Трансфер. Ранний заезд).

#### **2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования**

**Задания:**

1. Проанализировать сайты отелей города Ставрополь. Выявить сайты отелей со встроенным модулем бронирования (онлайн) и сайты с разделами для оффлайн бронирования. Определить преимущества и недостатки этих двух способов бронирования через сайт отеля.
2. Составить список 10 популярных ОТА (онлайн турагентств) в Ставропольском крае.

**3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем****Задания:**

1. Создать алгоритм бронирования через системы GDS (описать процедуру).
2. Составить сравнительную характеристику международных GDS-систем.
3. Привести характеристику национальной GDS-системы СИРЕНА.
4. Описать взаимодействие GDS-системы с внутренней АСУ отеля.

**4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ****Задание 1.**

Выполнить групповое бронирование в АСУ Опера.

Компания «Планета лета» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим забронировать в Вашей гостинице номера для группы из 6 человек. Из них 5 мужчин и 1 женщина. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд 10.10.2022 в 12.00

Выезд 12.10.2022 в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Гости будут оплачивать свое проживание наличными каждый сам за себя. Готовы прогарантировать бронирование.

**Задание 2.**

Выполнить индивидуальное бронирование в АСУ Опера.

Поступил звонок от Ирины Д. на размещение следующего содержания:

Необходим улучшенный номер для семьи из 2 взрослых.

Заезд 07.07.2022 в 08.00 (ранний заезд)

Выезд 12.07.2022 в 12.00

Готовы прогарантировать бронирование по ссылке. Необходим трансфер из аэропорта Минеральные воды, рейс SU 0000.

**Задание 3.****Опции профайлов (АСУ Opera)**

Методические указания к выполнению работы:

1. Ознакомьтесь с описание работы.
2. Используя, полученные теоретические знания на предыдущем занятии и следуя алгоритму работы, выполнить практическую работу и представить преподавателю.

**Быстрые Клавиши:**

**F1** – Он-лайновый Помощник

**Shift F1** – График Загрузки

**Control F1** – Ярлыки клавиатуры

**Shift F2** – Контрольная Панель

**Control F2** – Доступность детально

**F3** – Поиск доступной комнаты  
**Shift F3** – Статус Заведения  
**Control F3** – План Комнаты  
**Shift F4** – Запрос  
**Control F4** – Панель инструментов 4  
**F5** – Запрос тарифа  
**Shift F5** – План Этажа  
**Shift F6** – Быстрая бронь  
**F7** – Новая бронь  
**Shift F7** – Телефонная Книга  
**Control F7** – Телефонный Оператор  
**F8** – Выход  
**Shift F8** – Подмена интерфейсов  
**Control F8** – Максимальная доступность  
**Shift F9** – Функциональные мероприятия

Профайлы позволяют не только отслеживать информацию о постоянных клиентах, но и собирать данные о том, что они предпочитают. Профайлы позволяют предлагать гостям более качественный и эффективный сервис. К каждой брони должен быть привязан профайл гостя. Профайлы могут быть простыми, с указанием лишь имени, фамилии и адреса, или сложными, т.е. включать предпочтения и примечания. Профайлы также упрощают и ускоряют процесс бронирования, так как дают возможность использовать уже имеющуюся информацию о госте, компании или турагенте.

#### **Типы Профайлов**

В Опере используются шесть типов профайлов. Экраны каждого из этих типов выглядят одинаково, но содержание полей отличается. Все профайлы содержат фамилии, адреса и демографические данные:

**Индивидуал** - профайлы содержат персональную информацию о госте. К каждой брони должен быть привязан индивидуальный профайл, т.е. профайл гостя. Весь доход от брони по каждому гостю отслеживается через его индивидуальный профайл. Если гость останавливается в гостинице впервые, профайл создается автоматически.

**Компания** - профайлы отслеживают статистику по компаниям и используются для выставления счетов на компании с указанием договорных тарифов и другой важной информации. По этой же причине в профайлах компаний часто указываются номера дебиторских счетов. Договорные тарифы также привязываются к профайлам компаний.

**Источник** -профайлы отслеживают брони по источнику брони. Профайлы источников отслеживают Интернет бронирования, брони через ТурБюро и Договоры. Наиболее распространенные источники бронирования это Price line, Expedia и Secretary's Clubs.

**Контакт** - профайлы служат для отслеживания планируемых встреч и как правило используются при работе с системой OPERA S&C. Поскольку контактами могут быть не гости, рекомендуется вводить их адреса и телефоны на случай возможных групповых заявок в будущем.

**Группа** - профайлы привязывают брони к группам. Они также участвуют при перенаправлении начислений и отслеживании данных по группе. Они создаются на момент создания Бизнес Блоков Групп. Чаще всего, профайлы групп помогают отслеживать контракты и данные по комнато-ночам.

Для входа в программу на рабочем столе нажмите ярлык программы Опера, откроется окно программы, куда надо будет вписать логин и пароль.

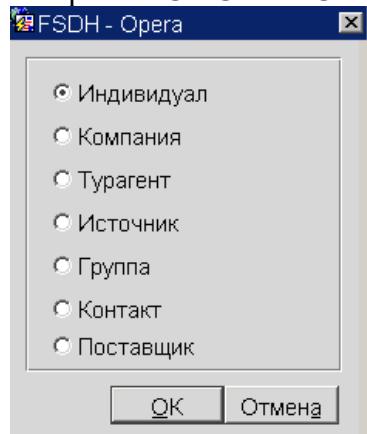
Логин – Training; пароль - 1234opera,



Выбрать язык – русский, откроется окно статистики, нажать кнопку Clear и подождать загрузки программы (в первый раз программа грузится долго), далее выбрать PMS – и далее нажать OK.

### Создать Новый Профайл Гостя

В экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА** выберите **Создать** для создания нового профайла.



Выберите профайл Индивидуал и нажмите OK.

Введите информацию о госте:  
**Фамилию, Имя / Отчество,**  
**Адрес и Контактную**  
**Информацию. Задание:**  
**Ведите свои данные.**

Если нужно ввести несколько адресов или телефонов, выберите клавишу с эллипсом справа от поля. Нажмите **OK** для сохранения записей и о создания профайла.

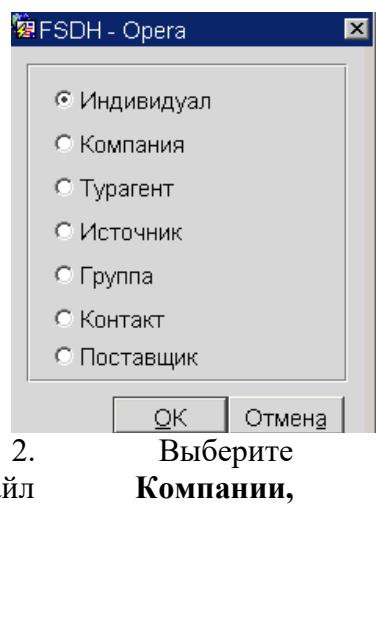
**Задание: придумайте или введите данные своих знакомых.**

**Создать новый профайл компании,**

### турагента или источника

При создании профайла компании, турагента или источника во многом повторяются те же шаги, которые используются при создании профайла гостя; однако, некоторые поля отличаются.

1. В экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА** выберите **Создать** для создания нового профайла.



2. Выберите профайл **Компании**,

Турагента или Источника и нажмите **OK**.

3. Укажите **Аккаунт, Адрес и Контактную Информацию**. Чтобы добавить несколько адресов и телефонных номеров, воспользуйтесь клавишей с эллипсом справа от этого поля.

4. Поле **Тип** указывает, какого аккаунта это профайл: Компании, Турагента или Источника.

5. Если это профайл Турагента, введите номер **IATA** в указанное поле.

6. Если это профайл Компании, введите **Корп. ID** в указанное поле.

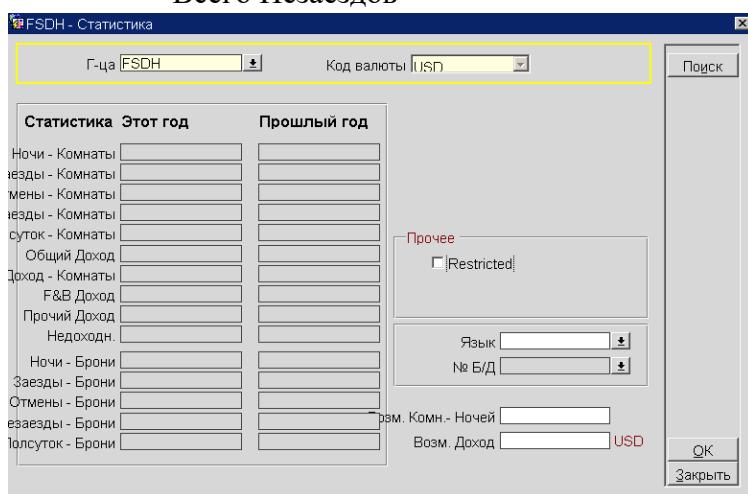
7. Нажмите **OK** для сохранения профайла.

**ПРИМ:** Если активна функциональность Ответственного, то поле **Owner (Ответственный)** обязательно для заполнения неиндивидуальных профайлов. Ответственный - это работник, ответственный за аккаунт. Обычно, это агент по продажам.

### Профайлы. Статистика и информация

Экран **СТАТИСТИКА** (закладка вверху любого профайла) показывает:

- Всего заездов гостя
- Всего доход от гостя
- Всего Незаездов



• Всего Отмененных Броней  
Выполните следующие  
действия для получения статистики и  
информации по профайлам:

1. В экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА** найдите нужный профайл.
2. Выберите **Изменить** и  
откройте профайл.
3. Выберите закладку  
**Статистика** вверху экрана.

Опера отобразит сводную всех  
прошлых броней за год по этому  
гостю или компании, включая сравнительные данные с предыдущим годом.

**Примечание:** Весь Архив Профайлов включает данные только по вашей  
гостинице, равно как и база данных.

4. Поставьте галочку в поле **Огранич.**, если хотите указать на то, что аккаунт имеет  
ограничения, и введите **Процедуру ограничения** в это поле. Если вы выбираете эту опцию  
при оплате счета аккаунта, или привязывая этот профайл к брони, то сообщение, которое  
вы здесь вводите, увидит пользователь. Политика вашей гостиницы определяет, как  
работать с аккаунтами, имеющими ограничения.

Используйте выпадающий список в поле **Язык** и выберите нужный язык для этого  
профайла.

6. Вы можете также создать дебеторский аккаунт компании, кликнув по  
выпадающему списку рядом с полем **№ Б/Д** и заполнив нужные поля в экране  
**КОНФИГУРАЦИЯ Б/Д**. (Для создания дебеторских аккаунтов, необходимо иметь  
соответствующие привилегии)

7. Нажмите **OK** для возвращения к основному экрану профайла.

### Поиск Профайла

В главном меню выберите **Бронирование** и **Профайлы**. Отобразится экран **ПОИСК ПРОФАЙЛА**.

Введите в поле **Гость** фамилию и выберите тип желаемого профайла в поле **Типы**. Ввод части слова в поле критериев поиска выдаст большое количество результирующих записей. Выделите нужный профайл и откройте его двойным кликом по профайлу или через **Изменить**.

### Опции Профайлов

Чтобы просмотреть и использовать функциональность расширенных профайлов, выберите **Изменить** и **Опции**.

### Привязка Вложений

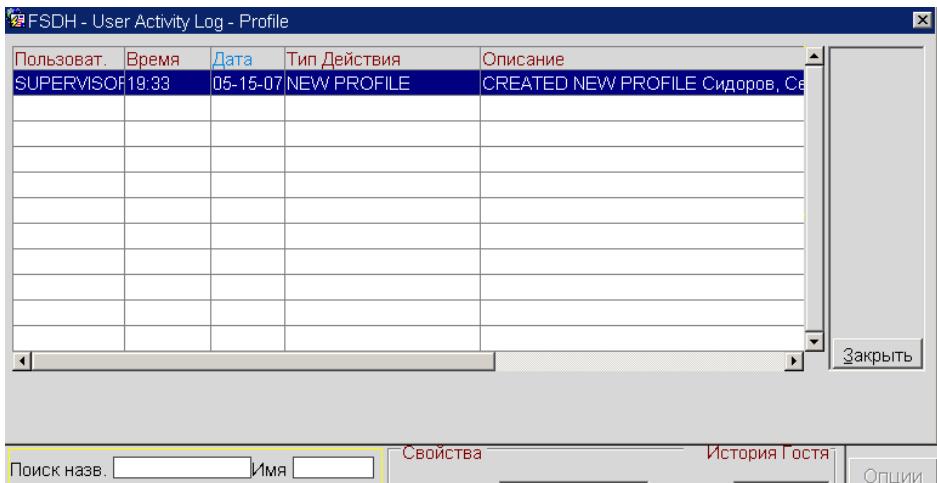
Привязки позволяют привязать файлы (вложения) к профайлам – для массовых электронных рассылок и пр.

Чтобы привязать файл:

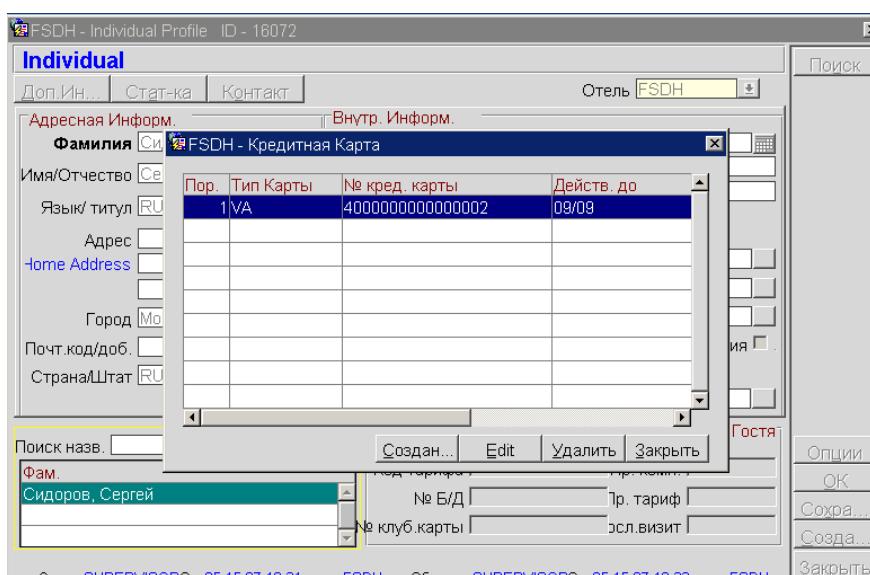
1. Найдите профайл в экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА**.
2. Выделите профайл и выберите **Изменить**.
3. Выберите **Опции**.
4. Выберите **Приложение (Вложение.)**
5. Выберите **Новый** чтобы добавить привязку или **Открыть**, чтобы открыть существующую привязку.
6. Выберите **Объединить** привязки (напр, два приветствия)
7. Выберите **Закрыть** для возвращения к профайлу.

**Изменения.** «Изменения» позволяют отслеживать все изменения и обновления в профайлах. Для просмотра изменений в профайле:

1. Найдите профайл в экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА**.
2. Выделите профайл и выберите **Изменить**.
3. Выберите **Опции**.
4. Выберите **Изменения**.



профайлам. Это позволяет избежать лишних вводов и вероятных ошибок. После ввода информации, ее можно просмотреть из броней, выставлений счетов, дебиторов и пр.



существующей информации.

7. **Удалить** удаляет выделенную информацию о кредитной карте.  
Для ввода новой кред. карты на экране **КРЕДИТНАЯ КАРТА – НОВАЯ**:

1. Кликните по выпадающему списку рядом с полем **Тип Карты** и выберите нужный тип кред. карты (т.е. Visa, American Express, MasterCard).
2. Введите **Номер Кредитной Карты**
3. Заполните поле **Действ. до**.
4. Введите **Держателя карты**, как указано на лицевой стороне кредитной карты.

Нажмите **OK** для сохранения.

**Удалить.** Опция **Удалить** удаляет профайл навсегда из базы данных. Опера дает подсказку пользователю и просит подтвердить удаление профайла.

## ПРИМ:

Обновления в профайле выводятся в порядке от самых последних к более старым.

Выберите **Зкрыть** для возвращения к профайлу. Кред. карты Опция кредитных карт позволяет добавлять, изменять и удалять информацию о кредитных картах, привязанную к

Для привязки кредитной карты к профайлу:

1. Найдите профайл в экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА**
2. Выделите профайл и выберите **Изменить**.
3. Выберите **Опции**.
4. Выберите **Кредитные Карты**.
5. Выберите **Создать** для добавления новой кредитной карты
6. Выберите **Изменить** для изменения

**Примечание:** Мы не предлагаем удалять профайлы, поскольку в этом случае статистическая информация и информация по доходам, хранящаяся в этих файлах, будет потеряна. Лучший вариант – сделать профайл неактивным.

Будущие Брони Экран **БУДУЩ. БРОНИ** показывает брони профайла и предлагает добавить новые.

Для просмотра броней профайла:

1. Найдите профайл в экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА**.
2. Выделите профайл и выберите **Изменить**.
3. Выберите **Опции**.
4. Выберите **Будущее**.

**Примечание:** Брони (заезды) в списке представлены в порядке от более старой к более свежей. Ниже представлены опции, доступные на этом экране:

- **Нов. Бр.** позволяет создать новую бронь.
- **Изменить** отображает все детали для выделенной брони (заезда).

**Объединение.** Опция Объединения профайлов позволяет объединить дублирующие профайлы в один профайл. Обычно в системе есть дублирующие профайлы. Опция объединения удаляет ненужные профайлы и объединяет их историю в одно целое.

Опция объединения удаляет ненужные профайлы и объединяет их историю в одно целое.

Для объединения двух или более профайлов:

1. В экране **Профайл** выберите **Опции**.

**ПРИМ:** Исходный профайл, в который добавляется информация,

становится мастером. Второй профайл объединяется

с мастером.

2. Выберите **Объединить**.
3. Найдите профайл для объединения, используя экран **ПОИСК ПРОФАЙЛА**, и нажмите **OK**.

Появится экран **ОБЪЕДИНЕНИЕ ПРОФАЙЛОВ** с двумя профайлами – слева и справа (для большей контрастности).

FSDH - Individual Profile ID - 16076

FSDH - Profile Merge

Profile to Merge	Original Profile
Name	Сидоров, Сергей
Title	Сидоров, Сергей
Язык	Русский
Address 1	
Address 2	
Город	Москва
State	Москва
Страна	RU
Postal Code	
Phone No.	
Fax No.	
Notes	
Membership No.	
VIP	
Last Stay	
Код тарифа	

Объед... | Закрыть

4. Выберите **Объединить** для слияния профайлов, и система все объединит, архивные данные, информацию о доходе и историю.

**Договорные тарифы.** Опция Договорных Тарифов удобна при оформлении броней для компании через опцию Запрос Тарифа, так как в этом случае отображаются только договорные тарифы для этой компании. Кроме того, договорные тарифы ускоряют создание броней.

Выполните нижеуказанные шаги для добавления договорного тарифа к профайлу:

1. В экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА** выделите нужный профайл и выберите **Изменить**.

FSDH - Привязанные Тарифы

Код тарифа	<input type="text"/>	<input type="button" value="+"/>
Start Sell Date	<input type="text"/>	<input type="button" value="..."/>
End Sell Date	<input type="text"/>	<input type="button" value="..."/>
Sequence	<input type="text" value="2"/>	

OK | Закрыть

2. Выберите **Опции**.

3. Выберите **Договорные Тарифы**.

Появится экран **ДОГОВОРНЫЕ ТАРИФЫ**, отображающий существующие договорные тарифы, связанные с этим профайлом.

1. Выберите **Создать** для добавление нового договорного тарифа.

5. Кликните по выпадающему списку рядом с полем **Код Тарифа**.

6. Выделите желаемый код тарифа и нажмите **OK**.

7. Введите **Дату Нач. Продаж** и **Дату Оконч. Продаж**.

**Примечание:** Если Код Тарифа должен быть постоянно привязан к профайлу, не заполняйте поле с датой окончания.

FSDH - Поиск профайла

Гость	Город	Уник. №	Поиск
Имя	нуб. прог. / №	№ IATA	Стереть
Типы	Ключ. слово	Корп. №	
<input type="checkbox"/> Дог. тар...	<input type="checkbox"/> Неактивные	<input type="checkbox"/> Способ связи	
\$ Сидоров, Сергей	Москва	5DAY	

Заданы  
Enroll...  
Lookup  
Нов. бр...  
OK  
Создать  
Измен...  
Отмена

Individual Сидоров, Сергей

тарифов, отображаются два символа (\$\$).

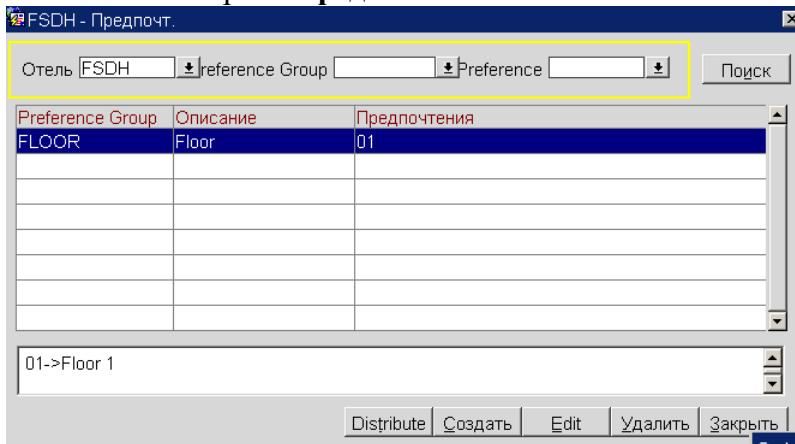
8. Выберите **OK** для сохранения и возвращения к профайлу.

**Примечание:** После того как договорной тариф привязан, на экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА** появляется символ доллара (\$) перед названием профайла и в колонке Код Тарифа виден тариф. Если привязано несколько договорных

**Предпочтения.** Функциональность предпочтений позволяет вводить в профайл информацию о том, что гостю нравится или не нравится (например, предпочитаемый тип комнаты, свойства комнаты, этаж, вино, газеты и пр.), повышая уровень обслуживания гостей и компаний. Предпочтения, введенные в профайл, будут относится ко всем будущим броням для этого гостя – надо только их сохранить.

Для ввода предпочтений в профайле:

1. Выберите **Опции**
2. Выберите **Предпочтения.**

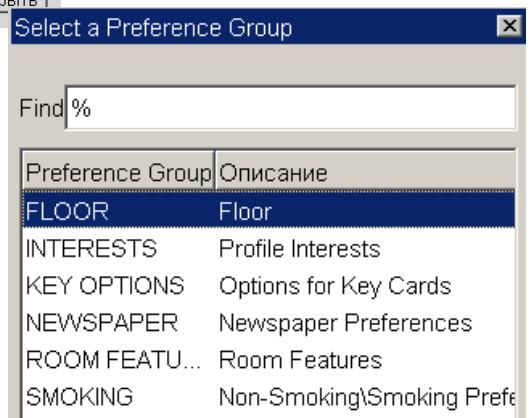


3. Выберите **Создать.**

4. Выделите нужную **Группу Предпочтений** и нажмите **OK**.

**ПРИМ:** Некоторые предпочтения выполняют функции, в то время как другие просто выводятся в отчетах.

Ниже приводятся объяснения различных Групп Предпочтений:



- **Этаж** указывает желаемый этаж в гостинице при поиске доступности комнат

- **Интересы** показывает, что интересует гостя в гостинице и в городе.

Например, гольф-курсы, театры, городские мероприятия.

- **Опции Ключей:** показывает предпочтения гостя по ключам – при создании электронных ключей

- **Свойства Комнат** показывает, какие комнаты гость предпочитает, например, с видом на город или тихое место.

- **Курящий** указывает отношение к курению поиске доступности комнат.

- **Особенности** появляются при бронированиях и выводятся в ряде отчетов в помощь службе Размещения и Номерного Фонда для подготовки комнат для гостей. Примеры: ранний заезд, поздний выезд.

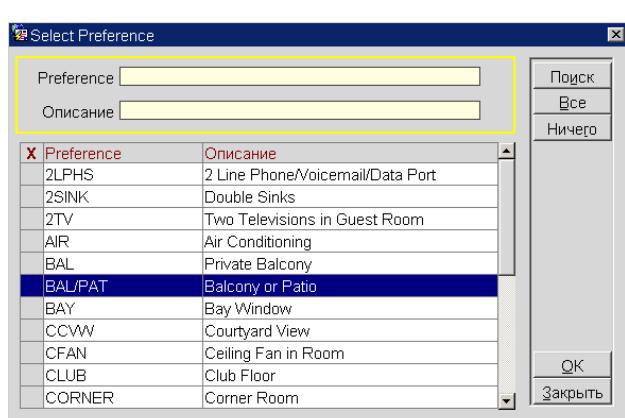
После выбора группы предпочтений, появляется список значений этой Группы Предпочтений, позволяя выбрать нужный Код Предпочтений.

5. Выделите нужное **Предпочтение.**

6. Мышкой поставьте “X” рядом с выбранным предпочтением и

нажмите **OK.**

В этой работе Вы изучили заполнение различных опций профайлов. У Вас должно быть создано два профайла: один индивидуальный на Вас и профайл на группу (ваших друзей).



Для выхода из программ надо нажать Выход вверху слева (ни в коем случае не закрывать при помощи нажатия на крестик в правом верхнем углу).

### Задание 4.

Цель: создать, отредактировать и отменить брони в системе «ОПЕРА РМС».

## Методические указания к выполнению работы:

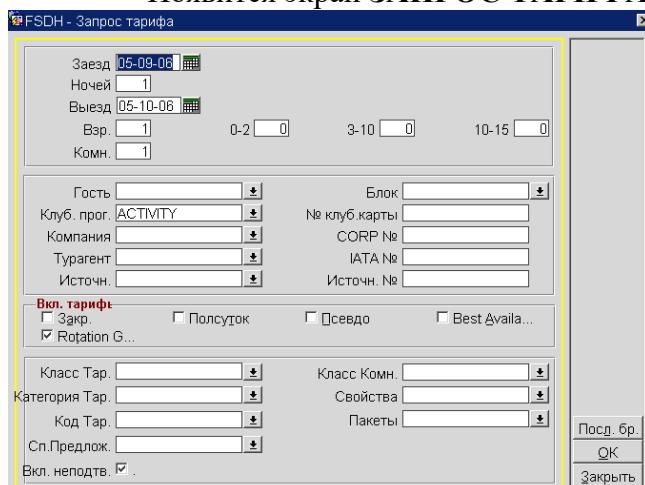
1. Ознакомьтесь с описание работы.
2. Используя, полученные теоретические знания на предыдущих занятиях и следуя алгоритму работы, выполнить практическую работу и представить преподавателю.

## Новая бронь через поиск тарифа

Открой программу «Opera», логин и пароль см. в конспекте или в предыдущей работе;

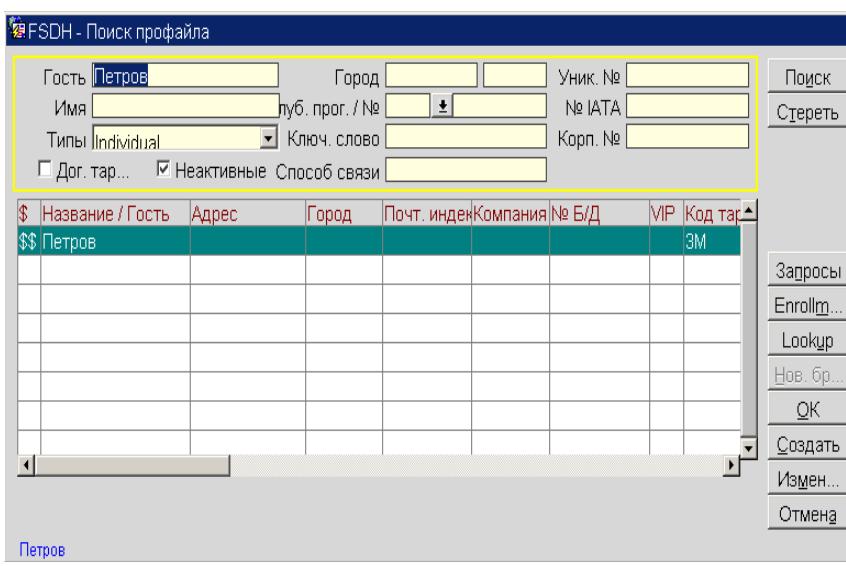
Начните бронь с поиска доступности тарифов. Выполните нижеуказанные действия для поиска тарифа через Запрос Тарифа. Воспользуйтесь клавишей **F5**, чтобы открыть экран **ИНФОРМАЦИЯ О ТАРИФАХ**, затем выберите **Запрос Тарифа** или в главном меню выберите **Бронирование**, затем **Новая Бронь**. Или же, можно нажать клавишу **F7** и таким образом начать новую бронь.

Появится экран ЗАПРОС ТАРИФА.



Для поиска доступности обычных тарифов, введите сначала необходимую информацию, позволяющую сузить критерии поиска: Введите дату заезда и количество ночей. Затем, введите количество взрослых и/или детей. Если гость прежде уже останавливался в гостинице, введите его фамилию в поле **Гость**, чтобы, используя уже имеющийся профайл, сэкономить время, а также увидеть предпочтения гостя и/или информацию о предыдущих заездах.

Появится экран **ПОИСК ПРОФАЙЛА**



Ведите фамилию  
Гостя из существующего  
профайла или выберите  
клавишу **Создать** для создания  
нового профайла. Заполните  
необходимые поля и нажмите  
**OK** для возврата к экрану  
**ЗАПРОС ТАРИФА**

По завершении нажмите **OK**, чтобы просмотреть результаты поиска

Появится экран  
**ДЕТАЛИ ЗАПРОСА**  
**ТАРИФА** с доступными  
тарифами и типами комнат, в  
табличном формате. на

запрашиваемые даты.

Вверху экрана в колонках вы видите **Типы Комнат**, а в левой колонке **Коды Тарифов**. В центральной части таблицы приведены сами **Тарифы**. **ЗЕЛЕНЫЙ** цвет тарифов указывает на доступность этого Типа Комнат и Кода Тарифа, а **КРАСНЫЙ** цвет указывает на недоступность. Если выбрать в таблице какую-либо ячейку, то внизу экрана справа появится информация о тарифе и типе комнат. Здесь также содержится специфическая информация, например, Свойства Тарифа, Ограничения или информация о Депозите/Отмене.

умолчанию отображает экран доступности с учетом этих привязок. Если для выбранного кода тарифа нет привязок оборудования, то отображаются экраны доступности на выбранную дату с учетом всего инвентарного оборудования.

**Лист Ожидания:** Заносит бронь в лист ожидания, если желаемый тариф недоступен и перспективный гость хочет, чтобы его известили, если этот тариф станет доступным.

**О Тарифе:** Отображаются более подробно тарифы проживания, пакетные тарифы и налоги.

**Анализ:** Ограничения по тарифам и типам комнат на запрашиваемый период (напр, минимум две ночи, закрыто на заезд и пр.)

**Доп. Инф.:** Дополнительная конфигурируемая информация, касающаяся Кода Тарифа, с подробным объяснением всех деталей тарифа.

**Отклонения:** Записывает информацию об отклонении брони для отслеживания статистики.

Клавиши в правой части экрана предлагают дополнительную информацию и дополнительные опции:

**Перебр.:** Выберите эту клавишу, чтобы посмотреть цифры перебронирований Гостиницы по Типам Комнат

**Оборуд.:** Если выделенный тип тарифа имеет привязки оборудования (детская кровать или переносной камин), то эта опция по

**Диапазон:** Возвращает к экрану Поиска Тарифа для ввода

Выбрав в таблице тариф и комнату, нажмите **OK**, чтобы продолжить создание брони.

Появится экран **БРОНИРОВАНИЕ**. Экран **БРОНИРОВАНИЕ** поделен на следующие области:

**Заголовок:** Содержит информацию о госте и компании гостя, турагенте, группе и клубном членстве. Клавиша делает привязку напрямую к экрану Профайл гостя, где содержатся данные в полном объеме.

**Детали:** Информация о визите гостя, включая даты заезда-выезда, информацию о комнате и тарифе, способе оплаты, кредитных картах и пакетах.

Заполните все необходимые поля, обращая внимание на верхние и нижние регистры и пунктуацию. Поля, обязательные для заполнения, отмечены жирным шрифтом (напр., **Заезд, Выезд, Тип Комнаты, Код Тарифа, Тип Брони** и пр.).

Сохраните бронь одним из следующих способов:

- **OK** сохраняет бронь и закрывает экран
- **Сохранить** сохраняет бронь, но экран не закрывается
- **Закрыть** экран закрывается без сохранения брони

(отображается предупреждающая подсказка Сохранить Бронь)

#### **ОПИСАНИЯ ПОЛЕЙ ЭКРАНА БРОНИРОВАНИЯ:**

**Заезд:** Указывается дата заезда. Введите дату в это поле или используйте календарь – это поле по умолчанию показывает данные с учетом выбора, сделанного в экране **ЗАПРОС ТАРИФА**

**Ночей:** Количество ночей пребывания – это поле также по умолчанию выводит данные, выбранные в экране **ЗАПРОС ТАРИФА**.

**Выезд:** Дата выезда рассчитывается и отображается автоматически, исходя из введенных даты заезда и количества ночей – это поле также по умолчанию выводит данные, соответствующие сделанному вами выбору в экране **ЗАПРОС ТАРИФА**.

**Взрослых/Детей:** Количество взрослых и детей в комнате – это важно, так как цена проживания может зависеть от количества гостей в комнате **Комн.**: Введите количество комнат для этой брони. По умолчанию отображается 1. Если, например, гость просит 2 комнаты, введите цифру 2 в это поле (для одной брони, две комнаты, тот же номер подтверждения). Все комнаты будут одного и того же типа. В противном случае, если гостю нужно более одной комнаты с разными номерами подтверждений, обратитесь к опции **Объединение** в разделе Опции Бронирований.

**Тип Комн:** Тип комнаты, предпочтаемый гостем. По умолчанию выводятся данные, выбранные в экране **ЗАПРОС ТАРИФА**. Нажмите на выпадающий список и измените тип комнаты. **Плат:** Позволяет выбрать лучшие комнаты для гостя без увеличения суммы тарифа – если вносятся изменения в поле **Тип Комн.**, это поле должно показывать исходный заказанный тип комнаты и цену на него. **№ Комн:** Номер комнаты гостя. При заселении это поле заполняется автоматически, но может также использоваться для предварительной блокировки при бронировании. Кликните по выпадающему списку рядом с этим полем и выберите комнату из экрана поиска **ПОИСК ДОСТУПНЫХ КОМНАТ**. **Код Тарифа:** Начисленный гостю код тарифа – это поле также по умолчанию выводит данные на основе сделанного вами выбора в экране **ЗАПРОС ТАРИФА**. Чтобы изменить тариф, кликните по выпадающему списку рядом с этим полем для возврата к экрану **ЗАПРОС ТАРИФА**. Тариф для выбранного Кода Тарифа отображается в поле **ТАРИФ Тариф/Фикс**. **Тар:** Тариф проживания за ночь для гостя. Чтобы посмотреть, какие тарифы или тарифные изменения применялись на протяжении визита, выберите клавишу с эллипсом рядом с этим полем. Брони с фиксированными тарифами будут рассматриваться ниже **Код Блока:** Автоматически заполняется системой в случае принадлежности брони к блоку или группе.

**Время з-да:** Заносится расчетное время приезда, если нужна встреча. **Рынок:** По умолчанию отображаются данные, выбранные в экране. **ЗАПРОС ТАРИФА** с учетом кода тарифа – рынок определяет сектор продаж, к которому относятся гости, и тарифы оплат отслеживаются в

отчетах. **Источник:** источник определяет, откуда пришла бронь (напр., прямой заказ от гостя, через ЦСБ, Интернет) – это поле может автоматически заполняться или нет, в

зависимости от выбранного кода тарифа. **Тип Брони:** Способ, которым гость гарантирует заезд (т.е. кред. карта, до 18:00 и пр.). По умолчанию отображается наиболее часто используемый тип гарантии, но можно выбрать нужное из выпадающего списка. **Оплата:** Фиксируется способ оплаты под гарантию заезда (напр., наличные, кред. Карты Visa, American Express). Чтобы изменить способ

оплаты, кликните по выпадающему списку. Чтобы добавить другие формы оплаты, выберите клавишу с эллипсом. Ниже приводится пример использования нескольких способов оплат:

Window	Pay Type	Credit Card	Expiry	Auth Rule	Amt / Pct	Name	AR No.
1	VA	0000000000000002	09/09	0000000000000000	0.00	Сидоров, Серг	
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

Estimated Approval Amount : 0.00

OK

Закрыть

В этом окне можно указать правила авторизации для каждого типа оплаты. Для этого кликните по выпадающему списку в поле **Автор./Процед.** (Auth/Rule). Если необходим ввод значения, введите фиксированную сумму или процент в поле **Сумма/%** (Amt/Pct). **№ Кред. Карты:** Если бронь гарантируется кредитной картой, введите номер карты в это поле. В зависимости от выбранного типа **Оплаты**, Опера авторизует номер карты. Также, если номер карты уже есть в профайле гостя, отобразится дополнительное окно с предложением использовать имеющийся номер карты. **Действ. до:** Если бронь гарантируется кред. картой, введите дату окончания действия карты. Дата должна быть обязательно будущей. **№ ЦСБ:** В гостиницах, где есть интерфейс с Центральной Системой Бронирований (ЦСБ), в этом поле отображается соответствующий номер подтверждения ЦСБ. Если у какой-либо брони есть несколько номеров подтверждений или референтных номеров ЦСБ, вы можете посмотреть их, кликнув по клавише с эллипсом рядом с этим полем. **Сум. Скид./%:** Чтобы применить скидку напрямую к брони, введите

сумму или процент в это поле. Имейте ввиду, что поле **Тариф** изменяется при применении скидки. **Причина:** Указывается причина применения скидки тарифа. Кликните по

выпадающему списку рядом с этим полем и выберите нужное. **TA Record Locator:** В гостиницах с прямыми GDS интерфейсами (ТА системы) в этом поле отображается референтный номер турагента.

**Предпочт:** Просьбы гостя, связанные с предстоящим заездом (т.е. ранний заезд, пуховая подушка), которые распечатываются в отчетах по заездам **Коммент:** Примечания к брони, связанные с заездом. После ввода комментариев значок-символ Комментариев появляется внизу экрана **БРОНИРОВАНИЕ**. Если по нему кликнуть, появятся введенные комментарии. Кликните по выпадающему списку рядом с этим полем, и вы увидите экран **КОММЕНТАРИИ** для ввода примечаний. • **Комментарии к брони** отображаются на экране **БРОНИРОВАНИЕ**

- **Комментарии к проживанию** отображаются после заселения в записи о брони.
- **Комментарии Кассира** отображаются на экране **СЧЕТА КЛИЕНТОВ**.

**Оборуд.:** Кликните по выпадающему списку рядом с этим полем и выберите нужное для заезда (напр, раскладушка, детская кроватка и пр.) Чтобы просмотреть

дополнительные поля бронирования, выберите закладку **Доп. Инф.** над полем **Заезд** в экране **БРОНИРОВАНИЕ**.

После сохранения брони Опера отображает номер подтверждения. Нажмите **OK**. Наконец, появляется экран **CLOSING SCRIPT** с деталями информации о брони. Выберите **Закрыть** для завершения бронирования.

### Поиск и изменение брони

Выполните следующие действия для поиска и изменения брони:

1. В основном меню выберите **Бронирование** и **Поиск Брони**. Нажмите на клавишу **Расшир.**, чтобы расширить критерии поиска. Появится экран **ПОИСК БРОНИ**.

Поля, обрамленные желтым, предназначены для ввода критериев поиска.

2. Найдите бронь гостя, используя любые критерии поиска (напр., **Гость**, **№ ЦСБ/ТА Rec Loc**).

3. После ввода критериев поиска выберите **Поиск**. В таблице отобразятся все брони, отвечающие заданным критериям. Бронь по нескольким тарифам Смена тарифа обычно

происходит, если гость живет долго, или если период проживания затрагивает как рабочие дни, так и выходные.

Коды тарифов с изменением цены на запрашиваемый период выделены желтым на экране **ДЕТАЛИ ЗАПРОСА ТАРИФА**.

Делая бронь для гостя на несколько ночей с изменением тарифа, выполняйте следующие действия:

1. Выберите нужный тариф в сетке и нажмите **OK** для продолжения.

Появится экран **ИНФОРМАЦИЯ О ТАРИФЕ**

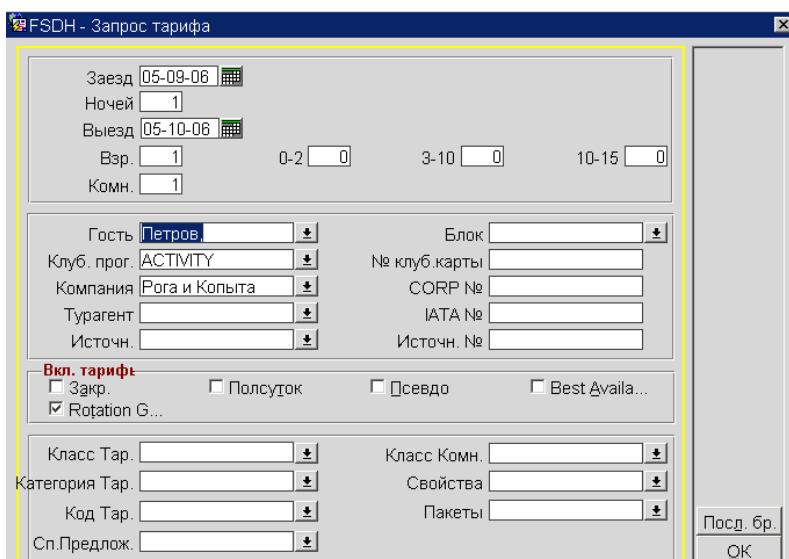
2. Сообщите гостю об изменениях в цене тарифа и выберите **Закрыть** для продолжения.

Появится сообщение, обращающее внимание на изменения тарифа и предлагающее открыть экран **РАЗНЫЕ ТАРИФЫ** для просмотра тарифов.

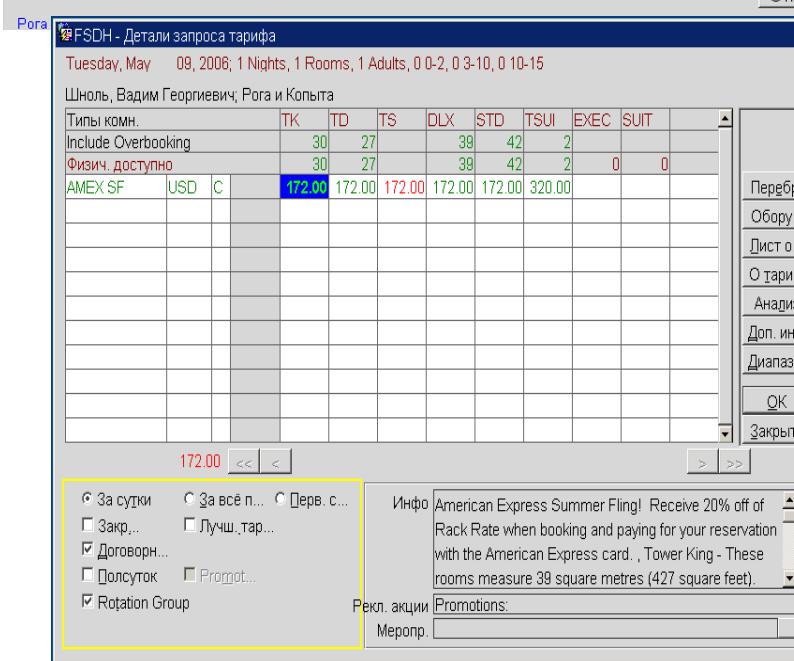
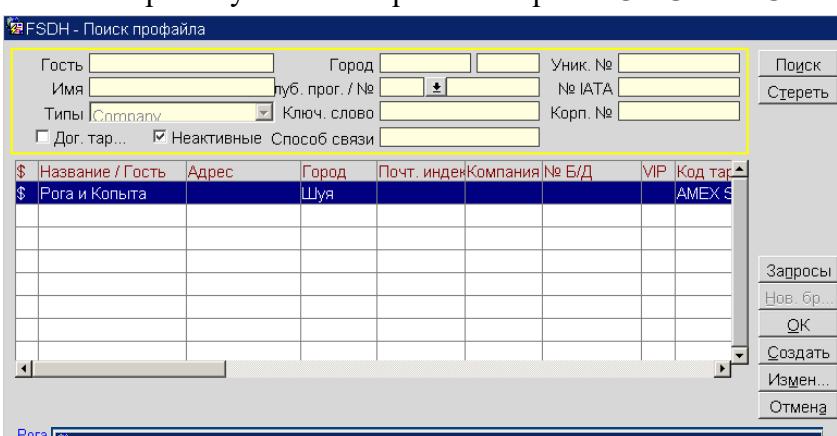
3. Нажмите **OK**, чтобы продолжить создание брони.

## Бронь по договорному Тарифу

Ваша компания может иметь контракты с компаниями на предоставление скидок, в связи с чем создаются договорные тарифы для таких компаний. Эти тарифы обычно имеют оговоренную скидку от базового (rack) тарифа (корпоративные тарифы), которые доступны только для гостей, находящихся в командировках от этих компаний. Договорные Тарифы удобно использовать через опцию Запрос Тарифа, так как в этом случае отображаются только договорные тарифы, что удобно. Помимо этого, Договорные Тарифы ускоряют создание брони.



поле **Компания** или кликните по выпадающему списку рядом с этим полем, чтобы выбрать нужное Отобразится экран **ПОИСК ПРОФАЙЛА**.



Выполните следующие действия, чтобы завершить создание брони для компании с Договорными Тарифами:

1. Начните новую бронь нажатием на клавишу **F7**, или в основном меню выберите **Бронирование**, а затем **Новая Бронь**.
2. Укажите дату **Заезда**, количество **Ночей**, и количество **Взрослых**.
3. Если профайл этого гостя уже есть в системе, введите фамилию гостя в поле **Гость**. Если нет, оставьте поле пустым.
4. Введите название компании в поле **Компания** или кликните по выпадающему списку рядом с этим полем, чтобы выбрать нужное Отобразится экран **ПОИСК ПРОФАЙЛА**.

**ПРИМ:** Символ “\$” слева от названия компании указывает на то, что к

этому профайлу привязан договорной тариф. Вы также можете просмотреть тариф в поле **Код Тарифа** в экране **Бронирование**.

1. Выделите профайл нужной компании и нажмите **OK**.

Появится экран **ДЕТАЛИ ЗАПРОСА ТАРИФА** с договорным тарифом. Для отображения всех доступных тарифов снимите галочку в поле **Договорн.** в нижней левой области экрана.

6. Выделите доступный тип комнаты и нажмите **OK**.

7. Завершите бронирование как обычно.

**ПРИМ:** Когда вы делаете бронь по договорному тарифу, профайл компании также привязывается к брони.

**Задание:** забронируйте номер для своего знакомого.

*Самостоятельно оформите проживание. Начинать надо с создания профайла.*

### **Информацию по визиту**

Два гостя в один номер

**Срок проживания:** 4 ночи включая субботу воскресение

**Тариф:** \_\_\_\_\_, последняя ночь со скидкой 20%

**Предоплата:** 100% за проживание

**Доп услуги:** не оплачены

**Счет:** платит 1 гость (счет должен быть на компанию, последнюю ночь оплачивают самостоятельно)

### **Информация по гостям**

VIP гость

Всегда просят поздний выезд

Номера всегда курящие

### **Информация по компании**

Постоянный клиент, есть договорной тариф \_\_\_\_\_

**Тема «Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж»**

## **1. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия. Формирование пакетов услуг гостиницы**

### **Задание 1.**

**Этап 1.** Студенты делятся на группы, и каждая группа выбирает средство размещения и выявляет потребности целевой группы потребителей на гостиничные услуги. Также необходимо привести характеристику целевой аудитории (возраст, пол, семейное положение, средний доход и т.д.):

1. Санаторий в Минеральных водах (любой на выбор).
2. Гостиница Космос в Москве.
3. Горнолыжный курорт в Австрии (любой отель на выбор).
4. База отдыха в Карелии (по выбору).
5. Спа отель в Египте (по выбору).

Полученные данные оформить в виде презентации.

**Этап 2.** Разработка практических рекомендаций по формированию спроса для конкретного средства размещения:

- знать товар (его характеристики, свойства, качество, нормативные параметры), для того, чтобы уметь преподнести его потребителю;
- знать потребителя (его свойства, потребности, возможности), для того, чтобы уметь его удовлетворить;
- знать конкурентов (их наличие, количество, возможности), для того, чтобы уметь их обойти.

Цель производителя – прибыль. Цель потребителя – удовлетворение потребностей.

Этап 3. Каждая группа рассказывает о своих результатах

**Задание 2.**

Проведите анализ отчета ночного аудитора (отчет выдаёт преподаватель).

В ходе анализа обращайте внимание на KPI: Occupancy%, ADR, RevPAR. Изучите каналы продаж и ЦА. На основании полученных данных определите направления совершенствования деятельности гостиницы.

**2. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие. Формирование программ лояльности клиентов**

**Задание.** Вы являетесь менеджером по маркетингу одного из гостиничных предприятий. На данный момент предприятие находится в стадии зрелости жизненного цикла, и достигло точки насыщения. Одним из вариантов продления нахождения на стадии зрелости и увеличения товарооборота предприятия является повышение лояльности клиентов.

В связи с этим, Вам необходимо подготовить подробный письменный доклад на предмет внедрения программы повышения лояльности клиентов предприятия с методическими разработками и ориентировочными расчетами.

Отчет должен состоять из следующих блоков (объем – 15 - 20 страниц):

1. Важность повышения потребительской лояльности применительно к предприятию выбранной сферы деятельности.

2. План оценки потребительской лояльности с указанием метода и подробным его описанием (и соответствующей подготовкой методических материалов: анкет, таблиц и т.д.)

3. Подробный план программы повышения лояльности клиентов.

4. Расчет затрат на внедрение программы повышения лояльности.

Критерии оценки:

1. Полнота раскрытия вопросов

2. Реалистичность проекта и расчетов

**3. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.**

**Задание 1.** Перевести все свободно-грязные номера в категорию свободно-чистые.

1. Подготовить аналитическую справку о предполагаемой загрузке на день, неделю, месяц.

2. Распечатать диаграмму загрузки гостиницы.

3. Распечатать отчет смены за сегодня.

**Решение:**

1. Главное меню – «Наличие мест» «Состояние гостиницы», «свободные комнаты», «статусы комнат»

2. Главное меню – «Отчет смены», далее выбрать пользователей и вывести на экран отчет смены за сегодня.

**Задание 2.** В АСУ составить:

- отчет по заезду на неделю, месяц, год;

- отчет по аннулированным броням за смену;

- отчет по отмененным броням за смену.

**4. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда**

**Задание 1.** В АСУ перевести все свободно-грязные номера в категорию свободно-чистые.

1. Подготовить аналитическую справку о предполагаемой загрузке на день, неделю, месяц.
2. Распечатать диаграмму загрузки гостиницы.
3. Распечатать отчет смены за сегодня

**Решение:**

1. Главное меню – «Наличие мест» «Состояние гостиницы», «свободные комнаты», «статусы комнат»
2. Главное меню – «Отчет смены», далее выбрать пользователей и вывести на экран отчет смены за сегодня.

**5. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам**

**Задание 1.** Составить алгоритм сотрудника отдела бронирования по передаче информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам:

- 1 вариант – дополнительная кровать, букет цветов, пресса
- 2 вариант – организация трансфера, проведение конференции
- 3 вариант – организация банкета по случаю свадьбы гостей, номер для молодоженов
- 4 вариант – организация благотворительного мероприятия, проведение кофебрейка во время благотворительного сбора
- 5 вариант – номер для гостя с ОВЗ (инвалид-колясочник)
- 6 вариант – размещение с животными (в отеле pet friendly)

**Раздел 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

**МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

**Тема «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»**

**1. Оформление технологических документов службы номерного фонда.**

**Задание 1.** Расшифруйте следующие статусы номеров:

№ комнаты, Шифр	Расшифровка
№ 301 – CL AE	чистый номер, готовый к заезду
№ 305 – VAC / CLN / INSP	
№ 412 – DI DN	
№ 504 – DI DP	
№ 511 – CL OC	
№ 628 – DI OC	

**2. Составление памятки по уборке помещений гостиницы»**

**Задание 1.** Составьте памятку по уборке свободных номеров, ожидающих гостей.

**Задание 2.** Составьте памятку по уборке номера после выезда гостя.

**Задание 3.** Составьте памятку по промежуточной уборке заселенного номера.

**Задание 4.** Составьте памятку по генеральной уборке номера.

**3. Расшифровка ярлыков текстильных изделий»**

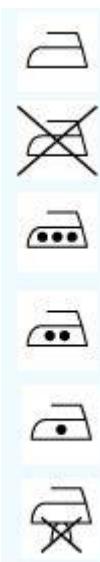
**Задание 1.** Расшифруйте ярлыки стирки текстильных изделий.



**Задание 2.** Расшифруйте ярлыки сушки и отжима текстильных изделий.



**Задание 3.** Расшифруйте ярлыки глажки текстильных изделий.



**Задание 4.** Расшифруйте ярлыки отбеливания и химчистки текстильных изделий.



**Тема «Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»**

**1. Оформление контроля качества уборки номеров**

**Задание 1.** Составьте чек-лист утренней проверки качества уборки номеров на примере гостиниц г. Ставрополь.

**2. Составление схемы структуры службы безопасности**

**Задание 1.** Постройте алгоритм службы безопасности.

**Задание 2.** Раскройте обязанности отдела режима и охраны, в составе сектора режима и сектора охраны.

**Задание 3.** Раскройте обязанности отдела защиты информации.

**Задание 4.** Раскройте обязанности инженерно-технической группы.

**Задание 5.** Раскройте обязанности группы безопасности внешней деятельности.

**МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

**Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

**Тема «Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса»**

**1. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.**

**Задание 1.** Расчет количества официантов, расчет общей длины столов, их количество. Расчет заявок на столовую посуду, приборы, столовое белье для проведения

банкета-обеда (банкета-ужина) с полным обслуживанием официантами, свадебного банкета, банкета-чая, банкета-фуршета.

1. Пользуясь данными в таблицах произвести расчет количества официантов и ознакомиться с методами расчетов длины столов, их количества, количества посуды, приборов, столового белья в зависимости от вида банкета и способа обслуживания.

2. Подобрать столы в соответствии с проведенными расчетами, используя таблицы  
Размеры ресторанных столов, мм

Размеры ресторанных столов, мм	Длина		Высота		Максимальная ширина стула, кресла			
Ширина								
Двухместный	Четырехместный			Шестиместный				
Квадратный	Прямоугольный							
800	625	800	1250	1875	740-750	1500		
950	650	850	1300	1950	740-750	1500		
900	700	900	1400	2100	740-750	1650		
Круглый	700-800	900	1100	1300	740-750	-		

#### Расчет количества официантов

Расчет количества официантов № п/п	Наименование обслуживания	Потребители	Официанты (чел.)
1	С полным обслуживанием офиц.	3-4	1
2	С частичным обслуживанием	9-12	1
3	Банкет-фуршет	15-20	1
4	Банкет-коктейль	10-15	1
5	Банкет-чай	4-5	1

#### Расчет потребности в посуде и приборах для подачи (форма)

Расчет потребности в посуде и приборах для подачи (форма) №	Перечень блюд и напитков	Заказано порций	Наименование посуды, приборов	Вместимость посуды, порц.	Кол-во приборов един.

--	--	--	--	--	--

### Расчет белья к банкету

Расчет белья к банкету (форма) № п/п	Наименование белья	Кол-во единиц

## Тема «Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания»

### 1. Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания

**Задание 1.** Необходимо рассчитать необходимое количество сырья для приготовления блюд по вариантам:

Вариант 1:

Выберите 3 салата и 3 вторых блюда для ресторана класса люкс из сборника рецептур блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 70)

Рассчитайте необходимый объем сырья по группам блюд – салаты и вторые блюда.

Вариант 2:

Выберите 3 салата и 3 десерта для бара класса «высший» из сборника рецептур блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 80)

Рассчитайте необходимый объем сырья по группе блюд - салаты и вторые блюда.

Вариант 3:

Выберите 3 салата и 3 вторых блюда для литературного кафе из сборника рецептур блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 60)

Рассчитайте необходимый объем сырья по группам блюд – салаты и вторые блюда.

Вариант 4:

Выберите 3 салата и 3 вторых блюда для ресторана «1 класса» из сборника рецептур блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 40)

Рассчитайте необходимый объем сырья по группам блюд – салаты и вторые блюда.

Вариант 5:

Выберите 3 салата и 3 вторых блюда для общедоступной столовой из сборника рецептур блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 120)

Рассчитайте необходимый объем сырья по группам блюд – салаты и вторые блюда.

### 2. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания

**Задание 1.** Разработать меню для континентального, расширенного, английского, американского завтраков.

Алгоритм выполнения задания.

1. Составить меню континентального завтрака, который включает в себя: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки /молоко/, лимон, 2-а вида повидла, джема или мед, несколько видов хлебобулочных изделий.

2. Составить меню расширенного завтрака, который включает в себя: всевозможные фруктовые и овощные соки, ветчина, сыр, колбаса, блюда из яиц, творог, йогурты, хлопья кукурузы с молоком.

3. Составить меню английского завтрака, который включает в себя: чай или кофе, сахар, булочки, тосты, сливочное масло, джем, мед, варенье.

4. Составить меню американского завтрака, который включает в себя: в качестве дополнения, включает в себя – питьевую воду с кубиками льда, фруктовые соки,

свежие фрукты /арбуз, ягоды с молоком или сливками/ или компот из фруктов /слив, персиков/, блюда из злаков /кукурузные, рисовые хлопья/, небольшая порция мяса.

### **3. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания**

**Задание 1.** Получить столовую посуду и приборы в сервизной.

Получить столовое белье – в бельевой. Доставить в торговый зал.

**Задание 2.** Подготовить столовую посуду и приборы к сервировке.

Алгоритм выполнения задания.

1. Получить в сервизной по 16 единиц следующих видов столовой посуды и приборов: закусочных тарелок, пирожковых тарелок, закусочных приборов (нож, вилка), столовых приборов (нож, вилка, ложка), фужеров для воды, а также 4 прибора для специй, 4 вазы для цветов.

2. Посуду, кроме фужеров, вывезти в торговый зал на тележке, полки которой покрыты скатертями, при этом на верхней полке располагаются стопки тарелок, вазы и приборы для специй, на средней полке – столовые приборы, уложенные группами на подносе, застеленном салфеткой.

3. Фужеры вынести в зал на подносах, застеленных салфетками.

4. Расположить посуду на подсобном столе либо серванте официанта из расчета сервировки на 4 персоны.

5. Получить в бельевой 4 скатерти, 16 салфеток и 4 ручника.

6. С помощью полотенца отполировать столовую посуду и приборы, стекло и хрусталь.

7. Расположить столовые приборы в верхних ящиках серванта, тарелки и бокалы на средней полке серванта по видам.

### **4. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами**

**Задание 1.** Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 6 персон. Подать блюда на стол русским способом. Расположить приборы для перекладывания в расставленной на столе посуде.

Алгоритм выполнения задания.

1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 6 персон.

2. Поставить на стол посуду для подачи холодных блюд и закусок, руководствуясь следующими правилами:

- высокая посуда ставится ближе к центру, низкая – ближе к краю стола;
- большая по размеру посуда ставится ближе к центру, меньшая – ближе к краю;
- прямоугольные, квадратные, овальные блюда ставятся на стол под углом параллельно друг другу;
- блюда, которые подвергаются заветриванию или таянию выносятся перед приходом гостей.

3. Разложить во все блюда приборы для перекладывания.

4. Перед подачей горячих блюд, убрать использованные закусочные тарелки и приборы, и засервировать стол мелкими столовыми тарелками.

5. Поставить на стол посуду для основных блюд с приборами для перекладывания.

**Задание 2.**

Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 3 персоны. Организовать рабочее место на приставном столе. Подать блюдо английским способом.

Алгоритм выполнения задания.

1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 3 персоны.

2. Подготовить рабочее место на приставном столе: на подставную тарелку положить приборы для перекладывания, в центре стола расположить стопку тарелок.

3. Показать блюдо гостям, после чего поставить его на приставной стол с левой стороны (гарнir размещают справа).

4. Взять тарелку из стопки, поставить перед собой на столе. С помощью приборов для перекладывания порционировать блюдо в тарелку.

5. Передать тарелку официанту-ассистенту.

6. Подать распорциоnированное в тарелки клиента блюдо гостям правой рукой с правой стороны.

### **Задание 3.**

Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны. Подать блюда французским способом.

Алгоритм выполнения задания.

1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны.

2. На ладонь (предплечье) левой руки положить свернутый ручник, правой рукой поставить посуду с блюдом на ручник;

3. Взять столовую ложку и вилку способом «щипцы» в правую руку;

4. Подойти к клиенту с левой стороны, сделать вперед шаг левой ногой, поднести блюдо к тарелке клиента так, чтобы край блюда нависал над краем бортика тарелки клиента;

5. Спросить, желает ли гость предложенное блюдо;

6. Правой рукой с помощью столовой ложки и вилки переложить содержимое на тарелку клиенту (двигаться вокруг стола против часовой стрелки);

### **Задание 4.**

Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны. Подать блюда на стол американским способом.

Алгоритм выполнения задания.

1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны.

2. Получить на импровизированной раздаче (подсобный стол) четыре тарелки с распорциоnированными блюдами.

3. Взять три тарелки в левую руку, одну – в правую (показ преподавателя).

4. Подойти к гостю с правой стороны, правой рукой бесшумно поставить тарелки перед гостем.

5. Расставить все тарелки перед гостями, двигаясь вокруг стола по часовой стрелке.

## **5. Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами**

### **Задание 1. Алгоритм выполнения задания.**

1. Подойти к заказчику с левой стороны, презентовать бутылку на вытянутой, покрытой ручником левой руке. Дать краткую характеристику вина.

2. После получения согласия заказчика, открыть бутылку на подсобном столе с использованием ножа сомелье. Протереть горлышко бутылки.

3. Подойти к заказчику с правой стороны и налить пробный глоток (20-30 мл) в винный бокал.

4. После одобрения вина заказчиком, налить в бокалы гостей не более 2/3 бокала, двигаясь по часовой стрелке вокруг стола.

5. Если в бутылке осталось вино, поставить ее на стол, этикеткой к заказчику с правой стороны от него.

## **6. Составление нормативных и технических документов службы питания**

**Задание 1.** Выберете фирменное наименование Вашего предприятия и дайте определение его типа в соответствии с ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

Например: Ресторан «Купеческий» - это предприятие общественного питания ... (далее по ГОСТу).

Определите основные требования к уровню обслуживанию (классу) предприятия в соответствии с ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

Например: Ресторан высшего класса должен удовлетворять следующим требованиям:

Оригинальность интерьера ... (далее по ГОСТу).

Составьте паспорт предприятия в соответствии с предложенной ситуацией и представьте его в виде таблицы 1.

Таблица 1 – Паспорт предприятия питания

Признак предприятия	Характеристика признака
1. Фирменное наименование	
2. Тип	
3. Класс	
4. Специализация	
5. Организационно-правовая форма деятельности	
6. Месторасположение, юридический адрес	
7. Режим работы	
8. Мощность	
9. Характер производства	
10. Структура производства	

### Тема «Специальные виды услуг и формы»

#### 1. Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис

**Задание 1.** Принять заказ из номера отеля и выполнить заказ.

Заказ на обслуживание в номере может поступить в ресторан от гостя устно либо по телефону. При ответе на телефонный звонок не забудьте правильно представиться, как указано в технологии «Телефонный этикет».

Алгоритм выполнения задания.

1. Внимательно выслушать гостя, записать заказ гостя в блокнот и повторить заказ во избежание ошибок.

2. Не забыть уточнить: номер комнаты, на сколько человек принимается заказ, /необходимость знания точного количества гостей объясняется правилами сервировки стола/. Так как количество заказываемых блюд не всегда отражает количество гостей, по возможности, нужно вежливо спросить на какую фамилию оформлять заказ.

3. Следует сообщить гостю примерное время, необходимое для доставки заказа, либо согласовать его с гостем. Если Вы знаете, что потребуется некоторое время для приготовления заказа кухней, обязательно следует предупредить об этом гостя.

4. Необходимо вежливо поблагодарить за обращение в службу: «СПАСИБО ЗА ЗАКАЗ» и постараться позволить гостю положить трубку первым.

5. Передать заказ на производство.

6. В случае если заказ, по каким-либо причинам задерживается, необходимо перезвонить гостю, принести извинения и сообщить время заказа: «ПРОШУ ПРОЩЕНИЯ, ВАС БЕСПОКОИТ РЕСТОРАН «.....». ПРИНОШУ НАШИ ИЗВИНЕНИЯ, ВАШ ЗАКАЗ ЗАДЕРЖИВАЕТСЯ НА ..... МИН. ВЫ РАСПОЛОГАЕТЕ ВРЕМЕНЕМ ПОДОЖДАТЬ? СПАСИБО».

7. Заполнить бланк-заказ.

**Задание 2.** Обслуживание в номерах требует от работников службы «room-service» особой технической подготовки. Оно связано не только с техникой обслуживания и исполнением желаний потребителей, но и с правилами поведения в номере отеля.

Все рабочие гостиничного комплекса, участвующих в обслуживании номера, должны пройти специальный тренинг и научиться соблюдать правила этикета, поведения в номере отеля.

Последовательность выполнения задания.

1. Подготовить столовую посуду, столовое бельё, столовые приборы, приборы для специй.

2. Перед подачей заказа в номер удостовериться: в готовности заказа, наличия предварительного счета, номера комнаты и ФИО гостя.

3. Разместить заказные блюда, напитки, столовые приборы, салфетки, приборы для специй, скатерть, бланк-счёт на подносе (тележке) покрытом салфеткой.

4. Доставить заказ к двери номера, постучать в дверь, дождаться ответа гостя. Поприветствовать гостя улыбкой, представиться: «Добрый день! Ресторан «.....». Елена». Поинтересоваться у гостя, где удобно засервировать стол.

5. Произвести сервировку стола, разместить блюда и напитки.

6. Если гость пригласил войти, но отказался от обслуживания, необходимо поступить следующим образом: спросить, где можно оставить поднос, в случае заказа вина – открыть бутылку, или оставить штопор. Поинтересоваться, все ли удобно гостю; уточнить время, когда будет удобно забрать использованные приборы и посуду, напомнив номер телефона службы «room-service».

- при обслуживании нескольких гостей необходимо уточнить срок подачи горячих блюд, десерта, горячих напитков.

- если гости указывают только время окончания трапезы, тогда официант приходит в номер, чтобы убрать посуду, привести в порядок стол и помещение. По желанию гостей, посуду можно оставить в комнате до следующего дня.

6. Подать счет для подписи и поинтересоваться, когда ему принести сдачу.

7. Поблагодарить гостя и пожелать ему приятного аппетита.

8. Затем удалиться.

## **2. Подготовка и организация обслуживания шведского стола**

**Задание 1.** Подготовить и обслужить гостей по типу «шведский стол».

Алгоритм выполнения задания.

1. Составить меню шведского стола для обеда (в меню должно быть 6-7 холодных закусок, 2-3 первых блюда, 4-5 вторых блюд, 3 гарнира, 2 соуса, 2 сладких блюда, 3 мучные и кондитерские изделия, чай, кофе, 2 сока).

2. Ознакомиться с представленным торгово-технологическим оборудованием и инвентарем для организации шведского стола.

3. Организовать следующие зоны:
  1. - зона холодных закусок;
  2. - зона первых блюд;
  3. - зона вторых блюд и гарниров;
  4. - зона сладких блюд и мучных кондитерских изделий;
  5. - зона горячих напитков;
  6. - зона холодных напитков.
4. Выставить столы в линии, учитывая следующие нормативы, расстояние между стеной и столами с технологическим оборудованием 1-1,5 метра. Длина линии до 34 метра.
5. Покрыть столы скатертями, прикрепить банкетные юбки (соблюдая требования к скатертям).
6. Разместить на столах технологическое оборудование в зависимости от зоны предназначения.
7. Расставить карточки-таблички с названиями блюд и разложить приборы для перекладывания.
8. Расставить масло, соусы к блюдам.
9. В каждой зоне разместить посуду подачи к каждой группе блюд и напитков.
10. Подготовить обеденные столы для обслуживания гостей. (2 стола) - расставить столы, стулья в зале (0,6-0,8 м расстояния между стульями).
  - покрыть столы скатертями.
  - произвести предварительную сервировку столов к обеду на 2 персоны.
11. Организовать работу бригады официантов по обслуживанию гостей.

Распределить обязанности:

- 1 официант - сбор использованной посуды;
- 2 официант - уборка столов (сметание крошек со столов, при необходимости замена скатерти)
- 3 официант - сервировка столов; 4 официант - метрдотель;

### **Тема «Контроль и качество предоставления услуг потребителям»**

#### **1. Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.**

**Задание 1.** Продолжить таблицу стандартов обслуживания в ресторане исходя из следующих позиций, руководствуясь примером в таблице.

Правила обслуживания гостей в ресторане, кафе, баре официантом:

1. Сотрудник обязан приветствовать каждого посетителя, входящего в торговый зал, фразой «Добрый день, что бы Вы хотели посмотреть?»

2. Сотрудник обязан сохранять постоянный контакт с клиентом в процессе его обслуживания, не имеет права отвлекаться на разговоры с сотрудниками или другими посетителями

3. В случае, если все сотрудники заняты обслуживанием, и при этом в торговом зале появляются новые посетители, ближайший к ним сотрудник должен извиниться перед своим клиентом, поздороваться с новым посетителем и предложить ему начать самостоятельно знакомиться с ассортиментом/посмотреть каталоги, попросив подождать, пока кто-либо из консультантов освободится, и вновь вернуться к беседе с обслуживаемым клиентом

4. Напитки разливают, подходя к гостю справа, используя правую руку
5. Все столовые приборы надо брать за ручки, а не за «рабочую» поверхность
6. Бокалы берут за ножки, а не за края, к которым клиент прикасается губами
7. Чтобы наполнить бокал, его нельзя брать со стола
8. Правильно держите тарелку перед подачей

Пример написания стандарта в соответствии с этим условием:

<i>Содержание стандарта</i>	<i>Для чего служит данный стандарт</i>
Сотрудник обязан приветствовать каждого посетителя, входящего в торговый зал, фразой «Добрый день, что бы Вы хотели посмотреть?»	Это позволит вам дать понять клиенту что вы его заметили, и в случае необходимости готовы оказать ему помошь и консультацию. Ваше искреннее приветствие демонстрирует внимание и вежливость по отношению к клиенту и в случае необходимости готовы оказать ему помошь и консультацию. Ваше искреннее приветствие демонстрирует внимание и вежливость по отношению к клиенту

**ВАЖНО:** стандарты не должны дублировать содержание данных правил, но могут раскрывать, каким именно образом данные требования должны исполняться.

## **2. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания**

**Задание 1.** Выбрать любой ресторан Вашего города, который Вам известен, в котором Вы не раз бывали или проходили практику и оценить качество обслуживания в этом ресторане путем заполнения «листа проверки качества обслуживания» (количество баллов от 1 до 5), суммировать баллы по каждому критерию оценивания.

Оценка качества обслуживания в ресторане включает:

- Оценку внешнего вида ресторана, чистоты в зале, правильность сервировки
- Оценка качества обслуживания официантом
- Соблюдение требований и стандартов компании
- Типовая анкета оценки обслуживания в ресторане:

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задания выполнены в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задания выполнены в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задания выполнены не в полном объеме, с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задания не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

## **4.4. Комплект типовых ролевых игр**

### **Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

#### **МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

**Тема «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»**

**Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора**  
Роли: администратор и гость. Звонок гостя, получение информации об отеле.

<b>Администратор</b>	<b>Гость</b>
Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?	Well, _____ (назвать имя сотрудника), I have some questions regarding your hotel facilities. Can I ask you about it?
Уточняет имя гостя	My name is ...
Администратор может уточнить что именно вас интересует	We are looking for a venue where we can hold children fashion show. Can you assist us with that?
Администратор может уточнить детали, а именно	<p><b><u>ВАЖНО!</u></b> Отвечайте только на те вопросы, которые вам зададут.</p> <p><i>На какие даты вы планируете мастер-класс?</i> We don't have dates yet. All I can say right now is that we plan this event in the middle of May.</p> <p><i>На какое количество гостей / Сколько человек будут участвовать в мастер-классе?</i> Well, about 30 participants may be less.</p> <p><i>ШОУ будет с проживанием?</i> Yes, some of organizers and co-organizers will be leaving at the hotel. I just can't give you exact figures.</p> <p><i>ШОУ на целый день или пол дня?</i> 3full days</p> <p><i>Вам понадобятся кофе брейки?</i> Yes</p> <p><i>А обед?</i> Yes</p> <p><i>Видео или аудио оборудование?</i> Yes, we would need microphones, projector with screen and acoustic systems</p> <p><i>Вам уже известна расстановка, например, U-shape, Classroom, Theatre and etc?</i> Yes, I suppose that U-shape.</p> <p><i>Возможно, вам понадобится цветочная декорация (flower decoration)?</i> No, thanks</p>

	<p><i>Может у вас будут какие-либо дополнительные или особые пожелания?</i></p> <p>At the moment, no</p>
Далее, администратор может начать описывать возможности для проведения мероприятия	<p><i>В этом случае просто слушайте.</i></p>
Если администратор будет уточнять контактные данные, то:	<p><i>Телефон</i> + 7 _____</p> <p><i>Уточните в какое время будет удобно вам позвонить?</i> Tomorrow any time from 9 in the morning until 2 pm</p>
Если администратор заканчивает диалог и задает вопрос «чем еще могу помочь?»	<p>A picture is worth a thousand words. That's why I was just thinking about the best way to book a room. Can you do it for me?</p>

Уточняет детали	<p><b><u>ОТВЕЧАТЬ ТОЛЬКО НА ВОПРОСЫ, которые задает администратор</u></b></p> <p><i>Даты</i> From 10<sup>th</sup> till 11<sup>th</sup> of April (назвать следующий месяц) for 1 night</p> <p><i>Кол-во номеров</i> I need 1 room</p> <p><i>Кол-во гостей</i> Me, I've just wanted to have a real idea of the hotel. I hope everything will be solved in one day.</p> <p><i>Пожелания к номеру</i> So, I need a quiet room with working area.</p> <p><i>Питание</i> Half board, remind me how much it costs?</p> <p><i>Время прибытия</i> I will arrive at 11 am</p> <p><i>Особые пожелания</i> Do you have a transfer?</p> <p><i>Как только слышите о политике раннего заезда, сразу остановите его, задав другой вопрос.</i> Wait, wait, wait! What happen if I arrive later, let's say after 2 pm?</p>
-----------------	--

	<p>Ok, I got it. I will come at check-in time.</p> <p><i>Имя</i> Let's make a booking under my name.</p> <p><i>Телефон</i> Озвучьте свой номер тел.</p> <p>Если рассказывает о гарантии:</p> <p><i>Почта</i> Озвучьте почту</p> <p><b>ВАЖНО!</b> <i>Если попросит вас продиктовать номер своей кредитной карты, то в этом случае озвучьте номер, указанный ниже</i> 5559 4928 1924 6821 Exp. 03/24</p> <p>Администратор спросит, может ли он чем-то еще помочь.</p>
	<p>Повторяет все детали бронирования</p> <p>В этом случае просто внимательно слушайте и на вопрос все ли верно, ответьте:</p> <p>Yes, everything is correct.</p>
	<p>Админ благодарит вас за звонок и вежливо прощается с вами</p> <p><i>Активно слушаете.</i> <i>Если услышали некорректную информацию, исправьте.</i></p> <p>Thank to you, good-bye.</p>

## Ролевая игра 2 по теме «Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора»

Роли: администратор и гость. Звонок гостя, бронирование номера.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?	<b>Здравствуйте, мне нужно поговорить с сотрудником отдела бронирования</b> <i>1. Если переключат на отдел бронирование или дадут номер</i>

	<i>телефона, тут же перезонить и сказать, что-то у вас в отделе бронирования никто не отвечает</i>
На вашу просьбу админ может отреагировать следующим образом:	<p><i>Он может сказать, что, либо сам поможет с бронированием, либо может сказать, что ответственный за бронь отсутствует на месте и на данный момент он и есть ответственный персонаж.</i></p> <p><b>2. Еще раз потребовать отдель бронирования, Мне нужно с отделом бронирования поговорить обязательно</b></p> <p><b><i>ВАЖНО! При любом раскладе, вы говорите следующий текст: Пожалуйста, не поймите меня неправильно, я не пытаюсь кого-то обидеть, но для меня это очень важно. Я просто не хочу, чтобы со мной в вашем отеле произошла та же история, что и в предыдущий приезд в один из городов (в этом месте сделайте паузу, так как вас могут спросить, а что, собственно произошло) Если спросят или не спросят, продолжайте:</i></b></p> <p><b><i>В прошлый свой приезд я попала в неприятную ситуацию. Я прибыла в 5 часов и была уверена, что смогу сразу заселиться и отдохнуть. Но оказалось, что свободных номеров нет. Мое бронирование администратор не смог найти. Мне пришлось искать другой отель ночью в незнакомом городе.</i></b></p>
Уточняет имя гостя	<u>Назвать имя</u>
Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда	<p><b><i>ВАЖНО! Отвечайте только на те вопросы, которые задает администратор</i></b></p> <p><i>Даты</i> С 14 апреля на 5 ночей</p> <p><i>Кол-во номеров</i> 1 номера</p> <p><i>Предпочтения по номеру</i> Подальше от лифта и потише, чтобы по голове никто не ходил и подальше от шума ресторана, желательно 2е комнаты.</p> <p><i>если спросят про кровать ребенку, то ответьте, что нужна отдельная</i></p> <p><i>Кол-во гостей</i> С подругой и ребенком два года</p> <p><i>Тип кровати</i> В номере две кровати и ребенку люлька</p>

	<p><i>Особые пожелания к номеру</i>  <b>Подруге нужен чайник в номере, чтобы детское питание приготовить и кашку, а мне доп подушку, люблю когда их много.</b>  <i>Время заезда</i>  <b>А это важно? (дождаться ответа)</b>  <b>В 10.15</b> поезд приходит</p> <p><i>Если администратор будет озвучивать политику раннего заезда – выслушать внимательно, но отказаться.</i></p> <p><i>Если предложат трансфер, согласиться, если не предложат, то не просить!</i>  <b>(Если спросят детали трансфера, то поезд А776)</b></p>
Предлагает вариант на интересующие даты	<p><i>На любое предложение</i>  <b>Могу я попросить дешевле вариант?</b>  <b>(соглашаться на любое предложение)</b></p>
Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FB)	<p>завтрак для меня, а для подруги и ребенка не надо ничего</p>
Уточняет ФИ гостя, контактный телефон и адрес электронной почты	<p><b>ВАЖНО!</b> Отвечайте только на те вопросы, которые задает администратор</p> <p><i>Имя</i>  <b>Озвучьте свое имя</b></p> <p><i>Телефон</i>  <b>А зачем вам мой телефон?</b> (дождаться ответа)  x-xxx-xxx-xx-xx (указать свой)</p> <p><i>Почта</i>  <b>А почта то вам зачем?</b> (дождаться ответа)  <a href="mailto:xxx@yahoo.com">xxx@yahoo.com</a> (озвучить имейл)</p>
Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование	<p><i>Если попросит вас продиктовать номер своей кредитной карты.</i>  <b>Нет, что вы, банк меня предупреждал о мошенниках, не могу дать</b></p> <p><i>Если предложит вариант гарантии посредством ссылки, то соглашаться</i></p>

<p>Если спросит, чем еще помочь или в конце, когда попрощается</p>	<p><b>Я бы еще хотела заключить с вашим отелем корпоративный договор во время приезда, так как являюсь представителем компании, как это можно сделать?</b></p> <p><i>Если спросят детали про компанию и когда лучше вам позвонить</i></p> <p><b>Компания ...</b>  <b>В любой день после 8 вечера</b></p> <p><i>Если администратор сообщает режим работы службы продаж (обычно это 5/2 с 9 утра до 18)</i>  <b>Поняла вас, тогда в любой день после 17.</b></p>
--	--

## **МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

### **Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

#### **Тема «Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания»**

##### **Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания**

Представлен полный сценарий подготовки и проведения банкета с полным обслуживанием официантами от составления меню, заявок до схем сервировки и обслуживания.

Содержание:

Меню.

Макет банкетного зала и схема рассадки.

Подготовка и расчет необходимого количества столового белья и посуды.

Сценарий

обслуживания.

Схема

сервировки

стола.

Последовательность подачи блюд.

Студенты распределяются на различные роли, благодаря которым они должны продемонстрировать навыки владения технологией сервировки и обслуживания стола:

Роли:

Шеф-повар

1.Определить вид трапезы (завтрак, обед, полдник, ужин)

2.Составляет меню.

3.Определяет какая посуда и приборы понадобятся.

Официант

1.Расставляет посуду

2. Раскладывает приборы

3. Ставит прибор для специй и салфетницу.

Декоратор

1. Подбирает скатерть

2.Оформляет стол цветами, другими декоративными элементами.

3. Красиво оформляет салфетки

Администратор

1.Представляет идею, тему сервировки.

2.Объявляет меню (обеда, завтрака или ужина)

3.Перечисляет какая посуда и приборы понадобились для сервировки.

#### 4. Чем декорировать стол.

Студенты в процессе деловой, имитационной игры на основе составленного меню должны продемонстрировать навыки подготовки стола к банкету и правильного обслуживания гостей.

#### Ожидаемый результат

Студенты должны продемонстрировать умения подготовки, проведения и обслуживания банкетов.

#### **Критерии оценки:**

– оценка «отлично» - выставляется студенту, если в ходе игры им было продемонстрировано полное понимание поставленной проблемы; умение излагать основные положения, аргументированно отстаивать точку зрения своей команды и умение отвечать на вопросы оппонентов; точное соблюдение регламента; активность во время групповой работы; умение вести дискуссию.

– оценка «хорошо» - выставляется студенту, если в ходе игры им было продемонстрировано неполное понимание поставленной проблемы; умение излагать основные положения, аргументированно отстаивать точку зрения своей команды и умение отвечать на вопросы оппонентов; точное соблюдение регламента; активность во время групповой работы; умение вести дискуссию.

– оценка «удовлетворительно» - выставляется студенту, если в ходе игры им было продемонстрировано неполное понимание поставленной проблемы; недостаточное умение излагать основные положения, вести дискуссию и аргументированно отстаивать точку зрения своей команды; соблюдение регламента; средняя активность во время групповой работы.

– оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, если в ходе игры им не было продемонстрировано понимание поставленной проблемы; умение излагать основные положения, вести дискуссию и аргументированно отстаивать точку зрения своей команды; соблюдение регламента; активность во время групповой работы.

### **4.5 Комплект типовых тестовых заданий**

#### **Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

#### **МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

#### **Тема «Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей»**

1. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:

- a) «5 звезд»;
- b) «4 звезды»;
- c) «3 звезды»;
- d) «2 звезды».

2. Требования НЕ предъявляемые к персоналу службы приема и размещения гостей:

- a) знание иностранного языка;
- b) квалификация и медицинские требования;
- c) поведение и внешний вид;
- d) вредные привычки.

3. Основная информация телефонограммы:

- a) должность, инициалы, фамилия звоняющего;
- b) текст телефонограммы;
- c) дата телефонного звонка;
- d) дата рождения звоняющего.

4. Показатели определяющие бронирование:

- a) дата заезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети), тип комнаты;
- b) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
- c) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

5. Дневная смена служащих Front desk длится:

- a) с 7.00 до 15.00;
- b) с 15.00 до 23.00;
- c) с 23.00 до 7.00.

6. Способы оплаты, допускаемые в гостиничном предприятии:

- a) онлайн переводами;
- b) наличными, кредитными картами, ваучером;
- c) наличными в иностранной валюте.

7. Взаимодействие службы приёма и размещения с административно-хозяйственной службой заключается в:

- a) Предоставлении данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины
- b) Предоставлении списка с номерным фондом гостиницы, в котором указываются все занятые, свободные, освобождающиеся и забронированные номера, которые должны быть убраны за текущий день
- c) Выставлении счетов за предоставленные услуги у стойки регистрации и составлении отчётов по полученным денежным средствам

8. Документы, предъявляемые клиентом при поселении в гостиницу:

- a) паспорт;
- b) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
- c) регистрационный талон;
- d) карта гостя, паспорт;
- e) характеристика организации.

9. Функции относящиеся к обязанностям ночного аудита:

- a) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
- b) предотвращение утечек информации;
- c) ведение параллельного учета.

10. Тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак и обед или ужин – это:

- a) Полный пансион;
- b) Все включено;
- c) Полупансион.

11. Основная функция службы приема и размещения:

- a) поддержка необходимого санитарного состояния номеров;
- b) услуги химчистки;

- c) контроль систем теплоснабжения;
- d) контроль технического оборудования;
- e) регистрация и размещение гостей.

12. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется только завтрак в гостинице — это...

- a) RO
- b) BB
- c) HB
- d) FB

13. В карте гостя указывается:

- a) возраст клиента;
- b) тип номера;
- c) номер комнаты;
- d) стоимость номера;
- e) имя клиента.

14. Гарантированное бронирование:

- a) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера;
- b) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле;
- c) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям;
- d) предварительный заказ мест и номеров в гостинице.

15. Кто НЕ находится в подчинении руководителя службы приема и размещения?

- a) специалисты отдела бронирования;
- b) персонал службы питания;
- c) персонал стойки приема и размещения.

16. Вечерняя смена служащих Front desk длится:

- a) с 7.00 до 15.00;
- b) с 15.00 до 23.00;
- c) с 23.00 до 7.00.

17. Процедуру поселения гостя можно условно разделить на следующие этапы:

- a) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, назначение и вселение в номер;
- b) встреча и приветствие гостя, регистрация, вселение в номер;
- c) встреча и приветствие гостя, выяснение вопросов платежеспособности, регистрация, вселение в номер.

18. Какую информацию НЕ содержит лист побудки?

- a) дата и номер комнаты;
- b) время побудки;
- c) номер телефона.

19. Тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак, обед и ужин — это:

- a) полный пансион;
- b) все включено;

c) полупансион.

20. Номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двуспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе – это:

- a) двухместный номер «дабл»;
- b) двухместный номер «твин»;
- c) семейный номер.

**Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

**МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

### ИТОГОВЫЙ ТЕСТ

*Выберите один правильный вариант ответа*

Вопрос 1. Бронирование – это...

- a) предварительный заказ мест и номеров в гостинице**
- б) прием, регистрация и размещение гостей
- в) предоставление услуг питания и проживания.

Вопрос 2. Кто занимается бронированием номеров?

- а) менеджеры отдела бронирования
- б) менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения**
- в) менеджеры службы приема и размещения

Вопрос 3. Чем занимается отдел бронирования и продаж?

- а) сбором заявок
- б) размещением гостей
- в) сбором заявок и изучением спроса на гостиничные места**

Вопрос 4. Во время проведения массовых мероприятий спрос на гостиничные места...

- а) увеличивается**
- б) уменьшается
- в) остается неизменным

Вопрос 5. Двойное бронирование - это...

- а) клиент должен дважды подтвердить свою заявку
- б) когда клиент бронирует места в двух гостиницах одновременно
- в) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно 2 клиентам на одну и ту же дату**

Вопрос 6. Какие существуют способы бронирования мест в гостинице?

- а) письменный, устный, Интернет**
- б) письменный, устный
- в) устный и Интернет

Вопрос 7. Каждая заявка на бронирование номера должна быть...

- а) показана директору гостиницы
- б) зарегистрирована**

в) отослана обратно клиенту

Вопрос 8. Через сколько гудков по стандартам должны снять трубку при телефонном бронировании мест в гостинице?

- а) через 5
- б) через 4
- в) через 3**

Вопрос 9. Через какой промежуток времени при онлайн-бронировании должно прийти подтверждение?

- а) 1 час**
- б) 7 секунд
- в) 1 день

Вопрос 10. Если гостиница имеет свою собственную Интернет-страницу, то кто отвечает за поступающие заявки?

- а) служба бронирования**
- б) служба АХС
- в) служба приема и размещения

Вопрос 11. На какой период времени составляется перспективный план загрузки гостиницы?

- а) месяц, неделя
- б) год, месяц, неделя**
- в) месяц

Вопрос 12. Если номер остается не проданным, это влечет за собой...

- а) снижение доходов гостиницы**
- б) увеличение доходов гостиницы
- в) не отражается на доходах гостиницы

Вопрос 13. Платежный документ, подтверждающий оплату туроператором всего срока проживания гостя и некоторых дополнительных услуг, предоставляемых во время проживания, называется...

- а) депозит
- б) ваучер**
- в) задаток

Вопрос 14. Бронирование может быть...

- а) гарантированное, негарантированное и сверхбронирование**
- б) только гарантированное
- в) негарантированное и сверхбронирование

Вопрос 15. Каким способом бронирования чаще всего пользуются крупные компании или туроператоры при заказе номеров?

- а) запрос, отправляемый по факсу**
- б) по почте
- в) договор с администрацией гостиницы в устной форме

Вопрос 16. При каком виде бронирования с гостя взымается оплата за простой номер, если он не заедет в номер до определенной даты и времени?

- а) негарантированное бронирование**

- б) сверхбронирование
- в) гарантированное бронирование**

Вопрос 17. По количеству человек заявки подразделяются на:

- а) индивидуальные и групповые**
- б) индивидуальные
- в) для иностранных гостей

Вопрос 18. В какую службу направляются письма на аннуляцию заявки на бронирование, изменения, дополнения к заявке?

- а) службу бронирования**
- б) в службу приема и размещения
- в) в службу дополнительных услуг

Вопрос 19. Срок проживания в номере измеряется...

- а) сутками
- б) ночами**
- в) часами

Вопрос 20. По какому виду соглашения турфирмы с гостиничными предприятиями, турфирма гарантирует оплату мест, в случае их неиспользования.

- а) договор о твердой закупке мест с гарантией полной оплаты
- б) договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80%**
- в) агентский договор

Вопрос 21. Групповой считается заявка, по которой будет заселено...

- а) не менее пяти номеров**
- б) более пяти номеров
- в) десять номеров

Вопрос 22. Бронирование мест сверх мест, имеющихся в наличии, называется...

- а) двойное бронирование**
- б) договорное бронирование
- в) негарантированное бронирование

Вопрос 23. Опубликованный тариф rack rate («цена от стойки»), как правило, ...

- а) самый низкий
- б) самый высокий**
- в) тариф со скидкой
- г) тариф с комиссией

Вопрос 24. Количество номеров, выделяемых средством размещения туроператору (турагенту) на основании договора и в определенный период называется ...

- а) квотой**
- б) лимитом
- в) заказом
- г) тарифом

Вопрос 25. ... – условие приобретения блоков мест в отеле, при котором вносится полная или частичная (не менее 50%) предоплата заявленного количества номеров непосредственно перед началом сезона, при этом туроператор не может отказаться от заявленного блока до окончания сезона

- а) Элотмент
- б) Комитмент**
- в) Аннуляция
- г) Гарантированное бронирование

Вопрос 26. Отель «Космос» за прошлый год получил доход от продажи номеров 380 920 540,00 рублей (включая НДС 20%). Номерной фонд отеля 155 номеров. Вычислите KPI (ключевой экономический показатель) RevPAR без НДС.

Ответ округлите до сотых, единицу измерения указывать не нужно!

**Ключ: 5610,85**

Вопрос 27. Отель «Байкал» за прошлый год продал 25 693 номера. Номерной фонд отеля 115 номеров. Вычислите Occupancy% отеля за прошлый год.

Ответ округлите до сотых, единицу измерения указывать не нужно!

**Ключ: 61,21**

Вопрос 28. RevPAR отеля «Кавказ» за 05 марта 2023 г. составил 7480 рублей и Occupancy% (загрузка) составил 75%. Сколько составит ARR (средняя цена за комнату) с НДС.

Ответ округлите до сотых, единицу измерения указывать не нужно!

**Ключ: 9973,33**

Вопрос 29. Счет за проживание с понедельника (с 14:00) по воскресенье (12:00) в номере стоимостью 8000 рублей в сутки, включая тариф «выходного дня» со скидкой 25% с пятницы (14-00) по воскресенье(12-00) составит ...

- а) 56 000 руб. 00 коп.
- б) 44 000 руб. 00 коп.**
- в) 48 000 руб. 00 коп.
- г) 48 500 руб. 00 коп.

Вопрос 30. ... – это предоставление услуги размещения (номер с повышением категории без взимания дополнительной платы

- а) Специальная цена
- б) Конфиденциальный тариф
- в) Апгрейд**
- г) Квота

Вопрос 31. ... – это комплекс аппаратных и программных средств, предназначенных для управления различными процессами в рамках технологического процесса гостиницы

- а) GDS
- б) АСУ**
- в) ADS
- г) ЭВМ

Вопрос 32. ... – это номер, предназначенный для проживания одной персоны

- а) Twin
- б) Double
- в) Twin-double
- г) Single**

Вопрос 33. Одна из форм сотрудничества туроператора и отельера, при которой оператор заявляет о размерах и длительности собственного блока мест в отеле, но не оплачивает его предварительно, называется ...

- а) элотментом**
- б) комитментом
- в) квотированием
- г) франшизой

Вопрос 34. ... – это загрузка гостиницы на 100 % (все номера проданы)

- а) Фиксированная квота(fix)
- б) Фул Хаус (full house)**
- в) Овербукинг(overbooking)
- г) Каботаж

Вопрос 35. Гостиница обязана зарегистрировать иностранного гостя в течение ... со времени прибытия

- а) 3 часов
- б) 24 часов**
- в) 3 суток
- г) 48 часов

Вопрос 36. ... – это номер с двумя раздельно стоящими кроватями

- а) Twin**
- б) Double
- в) Twin-double
- г) Single

**МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

**Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

**Тема «Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей»**

1.Кем утверждается план-меню:

- а) Зав. производством;
- б) Директором;
- с) Технологом;
- д) Шеф поваром

2.На предприятиях общественного питания со свободным выбором блюд оперативное планирование начинается:

- а) с составления плана-меню на один месяц;
- б) с составления плана-меню на один день;
- с) с составления плана-меню на одну неделю;
- д) с составления плана-меню на один год

3.Какие данные необходимы, для составления производственной программы заготовочного предприятия?

- а) техническая оснащенность предприятия;

b) сеть предприятий общественного питания и розничной сети, заключивших договоры с заготовочным предприятием или

- c) специализированными заготовочными цехами;
- d) предпочтения гостей;
- e) квалификация персонала

4.Какие факторы учитываются при составлении планового меню:

- a) Квалификация персонала;
- b) Сезонность;
- c) Интерьер зала;
- d) Количество мест в зале

5.Не позднее какого срока утверждается план-меню?

- a) На кануне, не позднее 15
- b) На кануне, не позднее 24 часов
- c) На кануне, не позднее 12 часов
- d) На кануне, не позднее 2 суток

6.Кем составляется план-меню?

- a) Зав. производством;
- b) Директором;
- c) Технологом;
- d) Шеф поваром

7.На предприятиях общественного питания со свободным выбором блюд оперативное планирование начинается с составления плана-меню:

- a) на один день в соответствии с товарооборотом.
- b) на одну неделю
- c) на один месяц в соответствии с товарооборотом
- d) на один день

8.Среднее количество блюд, потребляемое одним посетителем, состоящее из коэффициентов потребления отдельных видов обеденной продукции – это

- a) Коэффициент потребления блюд
- b) Оборачиваемость места в торговом зале;
- c) Потребление блюд одним посетителем

9.На величину потребления блюд влияет:

- a) Контингент;
- b) Режим питания;
- c) Климат;
- d) Обслуживающий персонал

10.количество мест в предприятии \* средний процент загрузки зала \* оборачиваемость одного места в час / 100, это:

- a) Количество потребителей обслуживаемых за час;
- b) Количество потребителей обслуживаемых за день;
- c) Общее количество блюд за день;
- d) Количество блюд за час

11.Количество обслуживаемых гостей \* коэффициент потребления блюд одним потребителем, это:

- a) Количество потребителей обслуживаемых за час;

- b) Количество потребителей обслуживаемых за день;
- c) Общее количество блюд за день;
- d) Количество блюд за час

12. Коэффициент загрузки зала в разные часы определяется, как:

- a) На основе изучения пропускной способности;
- b) Используя коэффициенты из методических пособий;
- c) Суммированием количества потребителей за каждый час работы

13. Продолжительность потребления пищи одним человеком, необходимо для расчета:

- a) среднего процента загрузки зала
- b) коэффициента потребления блюд
- c) оборачиваемости одного места в час

14. Сколько по средним нормам потребления приходится хлеба в ресторане, на одного человека:

- a) 150 гр;
- b) 200 гр;
- c) 250 гр;
- d) Ни сколько

15. В соответствии с каким нормативным документом, осуществляется внутренний контроль:

- a) Гост Р 50762 – 2007;
- b) СП 1.1.1058-01;
- c) ФЗ № 184;
- d) Гост Р 50763 – 2007

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий;
- оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 75% тестовых заданий;
- оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 60% тестовых заданий;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии полностью неправильного ответа студента.

#### **4.6. Комплект типовых письменных контрольных работ**

##### **Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

##### **МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

###### **Вариант 1**

###### **Задание №1. Из предложенных вариантов выберите один правильный ответ:**

1. ARR (Average Room Rate) - это

- 1) объявленная гостиницей цена за номер без учета возможных скидок
- 2) средняя стоимость номера за определенный период времени
- 3) средняя загрузка номерного фонда за определенный период времени

4) средний доход с номера за определенный отрезок времени

2. Укажите вид управления гостиничным предприятием, к которому относится следующая характеристика. Система договорных отношений между предприятиями, при которой одно из предприятий получает право на производство или реализацию от имени и под торговой маркой другого предприятия определенного вида товаров или услуг.

- 1) управление гостиницей осуществляют владелец
- 2) управление гостиницей осуществляют менеджер на контрактной основе
- 3) управление гостиницей осуществляется по договору франчайзинга
- 4) управление гостиницей осуществляют компания-арендатор

3. Укажите категорию гостиницы, для которой характерна услуга «Вечерний сервис»

- 1) 2\*
- 2) 3\*
- 3) 4\*
- 4) 5\*

4. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления — это...

- 1) ресторан
- 2) кафе
- 3) бар
- 4) столовая

5. Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора называется...

- 1) а ля карт
- 2) а парт
- 3) табльют
- 4) шведский стол

6. Гостиничная корпорация Азимут является...

- 1) Германской
- 2) Российской
- 3) Французской
- 4) Финской

7. Гостиничная корпорация Kempinski ведет свою историю из...

- 1) Америке
- 2) Франции
- 3) Германии
- 4) Финляндии

8. К службе питания в гостинице относится должностная позиция....

- 1) белл-бой
- 2) сомелье
- 3) консьерж
- 4) батлер

9. Первые средства размещения на территории России называются...

- 1) гостиницы
- 2) таверны
- 3) гостиные дворы
- 4) отели

10. Гостиничный бренд, который объединяет наиболее престижные и дорогие средства размещения

- 1) Гелиопарк-отели
- 2) Park Inn
- 3) Hilton
- 4) Ritz

11. Услуга «Room-service» в российских гостиницах должна предоставляться в гостиницах начиная с ....

- 1) 2\*
- 2) 3\*
- 3) 4\*
- 4) 5\*

12. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак и ужин в гостинице — это...

- 1) RO
- 2) BB
- 3) HB
- 4) FB

13. Тип завтрака, при котором гостю порционно предоставляется булочка, масло, джем и горячий напиток называется...

- 1) континентальный
- 2) американский
- 3) английский
- 4) турецкий

14. Тип питания (тарифа), при котором гостям не предоставляются бесплатные импортные напитки называется...

- 1) all inclusive
- 2) ultra all inclusive
- 3) super all inclusive
- 4) extra all inclusive

15. Электронный прибор, разновидность модема, снабженный магнитосчитывающим устройством и позволяющий распечатывать чеки — это...

- 1) POS-терминал
- 2) контрольно-кассовая машина
- 3) фискальный регистратор
- 4) импринтер

16. Укажите действие администратора гостиницы, которое считается правильным, если гость предлагает оплату услуг произвести в иностранной валюте

- 1) принять наличные средства в счет оплаты по курсу ЦБ плюс установленный процент
- 2) принять в евро, если на сайте стоимость была указана в евро

- 3) принять наличные средства не в счет оплаты услуг, а на время, как депозит (или залог)
- 4) предложить оплатить банковской картой, даже если гость хранит на ней денежные средства в иностранной валюте

17. Согласно приказу Минкультуры России от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляющей аккредитованными организациями» начиная с какой категории в гостиницах должна предоставляться услуга «глажение» с исполнением в течение часа.

- 1) 2\*
- 2) 3\*
- 3) 4\*
- 4) 5\*

18. Согласно приказу Минкультуры России от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляющей аккредитованными организациями» начиная с какой категории в гостиницах обязательно должна предоставляться услуга «утренняя побудка»

- 1) 2\*
- 2) 3\*
- 3) 4\*
- 4) во всех категориях гостиниц

19. Номер (тип номера), который не следует предлагать для бронирования по заявке турагентства для двух туристов, является ...

- 1) twin
- 2) dbl
- 3) lux
- 4) singl

20. Минимальная площадь жилой комнаты в гостинице:

- 1) не менее 9 кв. м
- 2) не менее 6,0 кв. м
- 3) не менее 4,5 кв. м
- 4) не менее 12 кв. м

### **Задание 2.**

Вы - администратор. Не по своей вине вы заселили гостя в еще неубранный номер. Горничная предлагает гостю ждать около 40 минут пока номер будет готов к заселению. Алгоритм ваших действий.

### **Вариант 2**

**Задание №1. Из предложенных вариантов выберите один правильный ответ:**

1. Приспособление, позволяющее «считывать» информацию о том, какие именно ключи-карты и когда именно открывали данный конкретный электронный замок называется...

- 1) картридер
- 2) картсканер
- 3) картпринтер
- 4) карттеглер

2. Термин «негарантированное бронирование» гостиничной услуги означает

- 1) гостиничное предприятие отказывает в бронировании услуги
- 2) гостиничное предприятие перекладывает ответственность за оказание услуги на туроператоров
- 3) гостиничное предприятие оказывает услугу размещения по такому виду бронирования в случае наличия свободных номеров
- 4) бронирование от клиента, не зарегистрированного на портале гостиничных услуг

3. ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" регламентирует требование к частоте смены полотенец в гостиничном номере:

- 1) не реже одного раза в неделю
- 2) не реже одного раза в пять дней
- 3) не реже одного раза в три дня
- 4) не реже, чем один раз в два дня

4. Определите коэффициент загрузки гостиницы, если в гостинице всего 12 номеров, а в настоящее время занято 9 номеров.

- 1) 100%
- 2) 75%
- 3) 50%
- 4) 25%

5. В управлении гостиницами пользуются автоматизированной системой...

- 1) Эдельвейс
- 2) Амадеус
- 3) САМОтур
- 4) Мегатек

6. Анкета, которую гости заполняют при регистрации, выполняет следующую функцию:

- 1) способствует проведению маркетинговых исследований
- 2) является договором между гостиницей и гостем
- 3) помогает повысить качество обслуживания гостей
- 4) выявляет потребность в дополнительных услугах

7. Наибольшие расходы несет гостиница, если использует для бронирования номер

- 1) бронирование на веб-сайте отеля
- 2) бронирование через сетевой колл-центр
- 3) телефонное бронирование
- 4) бронирование через GDS (глобальные системы бронирования)

8. В Санкт-Петербурге нет отеля гостиничной сети...

- 1) Novotel
- 2) Corinthia
- 3) Four Seasons
- 4) Ritz Carlton

9. Визовая поддержка иностранного гостя со стороны гостиницы - это

- 1) выдача визы иностранному гостю
- 2) отметка о пребывании (регистрация визы) иностранного гостя в гостинице

- 3) подтверждение бронирования иностранного гостя
- 4) комплекс услуг, сопровождающий процесс подготовки и получения визы

10. Укажите сколько рулонов туалетной бумаги нужно запланировать для комплектации жилого фонда гостиницы на месяц (30 дней), если плановая загрузка гостиницы составляет 60%, если в гостинице категории 3\* 300 стандартных номеров.

- 1) 300 рулонов
- 2) 900 рулонов
- 3) 5400 рулонов
- 4) 9000 рулонов

11. Старейшая гостиница Санкт-Петербурга – это..

- 1) Россия
- 2) Октябрьская
- 3) Москва
- 4) Астория

12. Вид управления гостиничным предприятием, при котором характерно заключения договора с физическим лицом, по которому это лицо становится руководителем гостиницы на условиях и в срок, определяемые договором – это..

- 1) управление гостиницей осуществляет владелец
- 2) управление гостиницей осуществляет менеджер на контрактной основе
- 3) управление гостиницей осуществляется по договору франчайзинга
- 4) управление гостиницей осуществляет управляющая компания

13. Панорамный лифт относится к ...

- 1) грузовому типу
- 2) гостевому типу
- 3) служебному типу
- 4) грузо-пассажирскому типу

14. Вечерний сервис относится к следующему типу уборки:

- 1) уборка после выезда гостя
- 2) генеральная уборка
- 3) ежедневная уборка
- 4) уборка незанятых номеров

15. Предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских и других изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями – это..

- 1) ресторан
- 2) кафе
- 3) бар
- 4) столовая

16. Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени, называется:

- 1) а ля карт
- 2) а парт
- 3) табльдот
- 4) шведский стол

17. Гостиничная корпорация Accor основана в:

- 1) Германии
- 2) Америке
- 3) Франции
- 4) Финляндии

18. Служба, которая занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, анализирует результаты хозяйственной и коммерческой деятельности гостиницы - это:

- 1) экономический отдел
- 2) служба маркетинга и продаж
- 3) служба бронирования
- 4) служба бизнес-услуг

19. Должностная позиция, относящаяся к службе приема и размещения в гостинице, называется...

- 1) сомелье
- 2) консьерж
- 3) метрдотель
- 4) официант

20. Элемент оборудования, обеспечивающий работу службы «Room-service» - это..

- 1) пылесос
- 2) хот-бокс
- 3) мармит
- 4) диспенсер

### **Задание 2.**

Вы - администратор. Гость звонит на ресепшин и сообщает, что телевизор в его номере сломан. Какими будут ваши действия для разрешения данной ситуации?

**Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

**МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

### **Вариант 1**

#### **Задание 1. Рассчитать показатели KPI. Студенты используют excel**

Date	Room revenue included VAT <b>REV</b>	Total rooms <b>TR</b>	Rooms Out of Order <b>OOO</b>	Room paid <b>PR</b>	AR	ADR	Occ%	RevPAR
01.08.21	18374	50		47				
02.08.21	19374	50		40				

03.08.21	15974	50		38				
04.08.21	12974	50	3	38				
05.08.21	18378	50		47				
06.08.21	18398	50		47				
07.08.21	18375	50		47				
08.08.21	18376	50		40				
09.08.21	18377	50	1	40				
10.08.21	18378	50	1	38				
11.08.21	18379	50	1	40				
12.08.21	18370	50	1	40				
13.08.21	20583	50		40				
14.08.21	19574	50	5	38				
15.08.21	23987	50		40				
16.08.21	19434	50		47				
17.08.21	17890	50		47				
18.08.21	13985	50	1	39				
19.08.21	19086	50	6	38				
20.08.21	18836	50	6	38				
21.08.21	14872	50	5	41				
22.08.21	21374	50		47				
23.08.21	23344	50		47				
24.08.21	18374	50		49				
25.08.21	20746	50		38				
26.08.21	17635	50		40				
27.08.21	18374	50		40				
28.08.21	19362	50		38				
29.08.21	20484	50		45				

30.08.21	21847	50		38				
31.08.21	18725	50		35				
месяц								

Calculate:	Вычислять:
ADR for each day and total for month (inc VAT)	ADR за каждый день и итого за месяц (включая НДС))
Occ% for each day and total for month	Occ % за каждый день и итого за месяц
RevPAR for each day and total for month (inc VAT)	RevPAR за каждый день и итого за месяц (включая НДС)

## Задание 2. Распределение номерного фонда

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании ПОБЕДА в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате отмены рейса, авиакомпания ПОБЕДА просит Вас разместить делегацию на одну ночь, заезд сегодня в 15.00. Согласно нашему договору, делегация должна быть размещена в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для генерального директора и его заместителя;
- 4 номера с раздельными кроватями для сотрудников (8 человека);

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчёт о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель (sister hotel), вам необходимо будет написать служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.

### Standard (STD QZ) и (STD TW)

21 м<sup>2</sup>. Может разместить до 2 человек. Все стандартные комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) или двумя одноместными кроватями (twin).

### Standard Family (STD F)

26 м<sup>2</sup>. Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

### Superior (SUP KZ)

30 м<sup>2</sup>. Может разместить до 2 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см).

### **Superior Family (SUP F)**

34 м<sup>2</sup>. Может разместить до 4 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (140-180 см) для 2 детей до 13 лет.

### **Junior Suite (JS)**

38 м<sup>2</sup>. Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

### **Presidential Suite (PS)**

70 м<sup>2</sup>. Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (140-170 см) для 2 детей до 13 лет.

**\*Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены**

### **Room Rack (статус номерного фонда)**

Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type
101	Std QZ	201	Std QZ	301	Std QZ
102	Std TW	202	Std TW	302	Std TW
103	Std TW	203	Std TW	303	Std TW
104	Std F	204*	Sup F	304*	Sup F
105	Std F	205*	Sup F	305*	Sup F
106	Std F	206*	Sup KZ	306*	Sup F
107	Std F	207*	Std KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Sup TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS

110*	Sup TW	210*	Sup TW	310*	Sup TW
------	--------	------	--------	------	--------

\*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён: 

Номер на выезде: 

Номер свободен: 

Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей и записывая номера комнат

Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночных	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/overbooking
Mr. Leno	1	1	SUP KZ	VIP из компании Evraz (есть корпоративный договор)		
Mr. Ginter	1	1	STD single	Veon Company		
Mr. Kornard	1	1	STD single	Veon Company		
Ms. Bale	1	1	SUP	Постоянный гость		
Mr. Rooney	2	1	STD KZ	Новые гости		
Ms. Alli	2	2	STD QZ	TUI Voucher турагентство		
Mr. Leon	2 вз+3 реб	2	SUP F	Новые гости		
Mr. Ozil	1	1	STD QZ	Avon Company		
Ms. Ramos	1	2	STD QZ	Avon Company		

Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	STD F	Новые гости		
Mr. Neuer	2	2	SUP	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		
Ms. Torres	2вз+1 мл	3	STD F	Постоянные гости		

### Задание 3. Разработка листа оценки процедуры бронирования

Разработка листа оценки процедуры согласно предложенному примеру:  
Необходимо дополнить недостающие позиции скрипта, описывающие процедуру бронирования гостя (гражданина России) от стойки, гарантирование брони кредитной картой, для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя.	«Доброе утро / день / вечер! Добро пожаловать _____!»	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем.  Приветствуя гостя, улыбайтесь.  Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам»  «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.»	Если Вы не один на смене, пригласите коллегу.
Спросите гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь.	«Г-н / Г-жа _____, могу я Вам еще чем-либо помочь?»	Здесь гость может попросить помочь с багажом. Будьте к этому готовы.
Перед тем, как окончательно отпустить гостя, пожелайте ему	«спасибо за выбор нашего отеля!»	

приятного пребывания в отеле.

- Ждём Вас в нашем отеле!»

## Вариант 2

**Задание 1. Рассчитать показатели KPI. Студенты используют excel**

Date	Room revenue included VAT <b>REV</b>	Total rooms <b>TR</b>	Rooms Out of Order <b>OOO</b>	Room paid <b>PR</b>	AR	ADR	Occ% = PR	RevPAR
01.08.21	18374	60		47				
02.08.21	20374	60		40				
03.08.21	15974	60		38				
04.08.21	12974	60	3	38				
05.08.21	18378	60		47				
06.08.21	18398	60		47				
07.08.21	18375	60		47				
08.08.21	18376	60		40				
09.08.21	18377	60	1	40				
10.08.21	18378	60	1	38				
11.08.21	18379	60	1	40				
12.08.21	18370	60	1	40				
13.08.21	20583	60		40				
14.08.21	19574	60	5	38				
15.08.21	23987	60		40				
16.08.21	19434	60		47				
17.08.21	18890	60		47				
18.08.21	13985	60	1	39				
19.08.21	19086	60	6	38				

20.08.21	18836	60	6	38				
21.08.21	14872	60	5	41				
22.08.21	21374	60		47				
23.08.21	23344	60		47				
24.08.21	18374	60		49				
25.08.21	20746	60		38				
26.08.21	17635	60		40				
27.08.21	18374	60		40				
28.08.21	19362	60		38				
29.08.21	25484	60		45				
30.08.21	21847	60		38				
31.08.21	18725	60		35				
месяц								

Calculate:	Вычислять:
ADR for each day and total for month (inc VAT)	ADR за каждый день и итого за месяц (включая НДС)
Occ% for each day and total for month	Occ% за каждый день и итого за месяц
RevPAR for each day and total for month (inc VAT)	RevPAR за каждый день и итого за месяц (включая НДС)

## Задание 2. Распределение номерного фонда

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании ПОБЕДА в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате отмены рейса, авиакомпания ПОБЕДА просит Вас разместить делегацию на одну ночь, заезд сегодня в 15.00. Согласно нашему договору, делегация должна быть размещена в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для генерального директора и его заместителя;
- 4 номера с раздельными кроватями для сотрудников (8 человека);

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчёт о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель (sister hotel), вам необходимо будет написать служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.

### **Standard (STD QZ) и (STD TW)**

21 м<sup>2</sup>. Может разместить до 2 человек. Все стандартные комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) или двумя одноместными кроватями (twin).

### **Standard Family (STD F)**

26 м<sup>2</sup>. Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

### **Superior (SUP KZ)**

30 м<sup>2</sup>. Может разместить до 2 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см).

### **Superior Family (SUP F)**

34 м<sup>2</sup>. Может разместить до 4 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (140-180 см) для 2 детей до 13 лет.

### **Junior Suite (JS)**

38 м<sup>2</sup>. Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

### **Presidential Suite (PS)**

70 м<sup>2</sup>. Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (140-170 см) для 2 детей до 13 лет.

**\*Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены**

### **Room Rack (статус номерного фонда)**

Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type
101	Std QZ	201	Std QZ	301	Std QZ
102	Std TW	202	Std TW	302	Std TW

103	Std TW	203	Std TW	303	Std TW
104	Std F	204*	Sup F	304*	Sup F
105	Std F	205*	Sup F	305*	Sup F
106	Std F	206*	Sup KZ	306*	Sup F
107	Std F	207*	Std KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Sup TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Sup TW	210*	Sup TW	310*	Sup TW

\*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён:

Номер на выезде:

Номер свободен:

Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей и записывая номера комнат

Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/overbooking
Mr. Leno	1	1	SUP KZ	VIP из компании Evraz (есть корпоративный договор)		
Mr. Ginter	1	1	STD single	Veon Company		

Mr. Kornard	1	1	STD single	Veon Company		
Ms. Bale	1	1	SUP	Постоянный гость		
Mr. Rooney	2	1	STD KZ	Новые гости		
Ms. Alli	2	2	STD QZ	TUI Voucher турагентство		
Mr. Leon	2вз+3 реб	2	SUP F	Новые гости		
Mr. Ozil	1	1	STD QZ	Avon Company		
Ms. Ramos	1	2	STD QZ	Avon Company		
Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	STD F	Новые гости		
Mr. Neuer	2	2	SUP	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		
Ms. Torres	2вз+1 мл	3	STD F	Постоянные гости		

### Задание 3. Разработка листа оценки процедуры бронирования

Разработка листа оценки процедуры согласно предложенному примеру:  
Необходимо дополнить недостающие позиции скрипта, описывающие процедуру бронирования гостя (гражданина России) от стойки, гарантирование брони кредитной картой, для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя.	«Доброе утро / день / вечер! Добро пожаловать _____!»	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем.  Приветствуя гостя, улыбайтесь.

		Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	<p>«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам»</p> <p>«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.»</p>	Если Вы не один на смене, пригласите коллегу.
Спросите гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь.	«Г-н / Г-жа _____, могу я Вам еще чем-либо помочь?»	Здесь гость может попросить помощи с багажом. Будьте к этому готовы.
Перед тем, как окончательно отпустить гостя, пожелайте ему приятного пребывания в отеле.	«спасибо за выбор нашего отеля! - Ждём Вас в нашем отеле!»	

**Раздел 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

**МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

**Задание №1. Из предложенных вариантов выберите один правильный ответ:**

1. Укажите административное помещение

- A. вестибюль
- B. киноконцертный зал
- C. зал конференций

2. Основную часть площади зданий занимают

- A. административные помещения
- B. жилые номера
- C. подсобные и хоз.помещения

3. Укажите номер, имеющий площадь 25 кв.м

- A. люкс
- B. номер 5 категории
- C. Студия

4. Вестибюльная группа включает

- A. поэтажный коридор
- B. гардероб
- C. холл на этаже

5. Горизонтальные коммуникации

- A. галерея
- B. лестница
- C. Фойе

6. Вертикальные коммуникации

- A. галерея
- B. лестница
- C. Фойе

7. Укажите вид уборки жилого номера

- A. уборка номерного фонда
- B. генеральная уборка
- C. уборка санузла в номере

8. В первую очередь убирают

- A. забронированные номера
- B. номера после выезда гостя
- C. выполняют экспресс-уборку

9. Укажите, какое помещение убирают в первую очередь в многокомнатном номере

- A. кабинет
- B. гостиная
- C. Спальня

10. Уборку в однокомнатном номере начинают

- A. с уборки кровати
- B. с уборки обеденного стола
- C. с уборки поверхностей от пыли

11. Уборку номера с заменой белья проводят

- A. в присутствии гостя
- B. без присутствия гостя
- C. это не имеет значения

12. Рекомендованное время уборки забронированных номеров

- A. 8 ч
- B. 12 ч
- C. 14 ч

13. Простыню расстилают

- A. внешний край подгибают под матрас
- B. внешний край опускают в 20 см от пола
- C. внешний край закрывает матрас

14. Подушка кладется

- A. клапаном вниз
- B. клапаном к изголовью
- C. клапаном вправо

15. На этаже рекомендуется иметь запас белья

- A. 20% от общего числа мест на этаже
- B. 30% от общего числа мест в гостинице
- C. 10 % от общего числа мест в гостинице

16. Стеклянные поверхности протирают

- A. сначала влажной, затем сухой тряпкой
- B. только влажной
- C. только сухой

17. Ящики письменного стола

- A. протирают от пыли
- B. не трогают до выезда гостя
- C. удаляют пыль пылесосом

18. Телевизор протирают

- A. влажной тряпкой
- B. сухой тряпкой
- C. сначала влажной, затем сухой

19. Бельё в стирку отправляют

- A. по накладной
- B. по акту
- C. по договору

20. Бельё после стирки в городской прачечной

- A. внимательно осматривают на наличие повреждений
- B. поврежденное бельё не стирают
- C. принимают по акту

**Задание №2. Составить план-конспект на английском языке.**

- 1. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
- 2. Организация индивидуальных услуг в гостинице.

**МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

**Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

**Вариант 1.**

**Задание 1.**

Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для отеля-люкс. Выделить подпроцессы согласно таблице 1.

**Задание 2. Решить ситуационные задачи.**

1. В гостиницу прибыла молодежная группа туристов, в количестве 20 человек. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?

2. Семейная пара с ребенком, в возрасте 2-х лет хочет забронировать номер? Какой тип размещения и питания, Вы предложите?

**Вариант 2.**

**Задание 1.** Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для гостиницы среднего класса. Выделить подпроцессы согласно таблице 1.

**Задание 2.** Решить ситуационные задачи.

1. На конференцию в гостиницу прибывает группа VIP персон, в количестве 10 человек. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
2. В гостиницу приезжает группа служащих на семинар, в количестве 40 человек. Размещение 1-2х местное, с видом на море. Какой тип питания можно предложить?

### **Вариант 3.**

**Задание 1.** Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для гостиницы экономического класса. Выделить подпроцессы согласно таблице 1.

**Задание 2.** Решить ситуационные задачи.

1. В отеле необходимо разместить футбольную команду, в количестве 55 человек. В каких номерах Вы можете разместить гостей? Какой тип питания предложите?

2. Семейная пара с двумя детьми, в возрасте 2-х и 10 лет хочет забронировать номер? Какой тип размещения и питания, Вы предложите?

### **Вариант 4.**

**Задание 1.** Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для гостиницы отель-курорт. Выделить подпроцессы согласно таблице 1.

**Задание 2.** Решить ситуационные задачи.

1. В гостиницу приезжает группа школьников, в количестве 30 человек. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?

2. Молодожены забронировали номер с видом на пляж. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?

Таблица 1 – Подпроцессы для регламента процесса «Организация питания гостей»

Подпроцесс	Последовательность осуществления операции	Требования	Срок осуществления/Ответственный за процедуру
1. Резервирование стола			
2. Встреча посетителей			
3. Подача меню, карты вин			
4. Прием заказа по меню			
5. Прием заказа по карте вин			
6. Завершение приема заказа			
7. Передача заказа на производство			
8. Подготовка к обслуживанию			
9. Подача закусок и напитков к ним			
10. Подача супов			
11. Подача вторых горячих блюд и напитков к ним			
12. Подача сладких блюд и напитков к ним			
13. Подача чая, кофе, диджистива			
14. Расчет с посетителем			
15. Проводы посетителя			

**Критерии оценки:**

Оценка «отлично» - глубокое и прочное усвоение программного материала; полные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания; свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала; правильно обоснованные принятые решения; владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» - знание программного материала; грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос; правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка «удовлетворительно» - усвоение основного материала; при ответе допускаются неточности; при ответе недостаточно правильные формулировки; нарушение последовательности в изложении программного материала; затруднения в выполнении практических заданий.

#### **4.7 Комплект заданий и вопросов для экзамена**

##### **МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

1. Структура и роль службы приема и размещения в формировании гостиничных услуг
2. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование
3. Раскройте функции администратора службы приема и размещения
4. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.
5. Раскройте функции ночной аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы
6. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения
7. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность
8. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.
9. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
10. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
11. Какие факторы влияют на формирование цены.
12. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
13. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя . В чем сущность и значение "Встречи и приветствия гостей", какие требования применяются к данной процедуре
14. Раскройте различные типологии гостей отеля
15. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля
16. В чем особенности оформления туристских групп в отеле
17. Согласно, каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан
18. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания
19. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан
20. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры
21. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок на бронирование
22. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя
23. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле
24. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой
25. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем
26. Раскройте сущность и правила оформления выезда
27. Раскройте сущность технологии обработки заявок на бронирование: по телефону, письмо-заявка, по факсу.

28. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования, аннуляции бронирования
29. Присоединенная система бронирования: понятие, сущность, технология работы
30. Неприсоединенная система бронирования: понятие, сущность, технология работы
31. Бронирование по предварительной оплате
32. Бронирование по выставлению счета
33. Бронирование под гарантию кредитной карты
34. Бронирование под гарантию компании или корпорации
35. Бронирование ваучером
36. Негарантированное бронирование
37. Коэффициент загрузки гостиницы: понятие, порядок расчета, значение
38. Особенности оформления туристских групп в отеле
39. Порядок расчета и оформление выезда гостя из гостиницы
40. Правила постановки на миграционный учет в гостинице, нормативные документы, регулирующие данную процедуру

**МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

1. Должностные инструкции сотрудника отдела бронирования.
2. Виды гостиничных тарифов.
3. Характеристика службы бронирования и ее функции.
4. Система скидок, применяемых в гостиницах.
5. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование.
6. Правила ведения телефонных переговоров.
7. Алгоритм приема заявки на бронирование от стойки.
8. Процесс подтверждения бронирования.
9. Варианты гарантии бронирования.
10. Welcome-письма.
11. Процесс принятия заявки на бронирование по телефону.
12. Ассортимент дополнительных услуг гостиниц города Ставрополь. Каких услуг не хватает и почему?
13. Процесс принятия заявки на бронирование по факсу и почте.
14. Классификация гостиничных номеров.
15. Характеристика негарантированного бронирования.
16. Характеристика гарантированного бронирования.
17. Принципы сотрудничества гостиниц и туристических фирм.
18. Характеристика Интернет - бронирования, проблемы бронирования.
19. Отличие бронирования на сайте онлайн и онлайн.
20. Правила письменного ответа на жалобу гостя.
21. Виды "трудных" гостей и методы работы с ними.
22. Процесс бронирования под гарантию компании.
23. Маркетинговая политика гостиницы - сверхбронирование.
24. Процесс перевода гостей в другой отель.
25. Аннуляция негарантированного и гарантированного бронирования.
26. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
27. Последовательность и технология бронирования мест в гостинице.
28. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
29. Задачи службы бронирования гостиничных услуг.
30. Ключевые показатели эффективности гостиницы.
31. Способы бронирования гостиничных услуг.
32. Популярные ОТА (онлайн турагентства) в Ставропольском крае.

33. Международные и национальная GDS.
34. Требования, предъявляемые к сотрудникам службы бронирования.
35. Типы гостиничных номеров и виды размещения.
36. Прямые каналы продаж гостиничных услуг.
37. Внешние каналы продаж гостиничных услуг.
38. Особенности бронирования номеров для детей разного возраста.
39. Работа с отчетом ночного аудитора.
40. Функциональные возможности PMS Опера.

**МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

1. Особенности сферы услуг
2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие
3. Факторы спроса на гостиничное размещение
4. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном хозяйстве
5. Средства размещения туристов
6. Система классификации гостиниц и других средств размещения
7. Функциональные требования к гостиницам
8. Понятие и цели организационной структуры гостиничного предприятия
9. Проектирование организационной структуры управления гостиничным предприятием
10. Стандартизация и сертификация, лицензирование
11. Совершенствование качества предоставляемых услуг
12. Информационные технологии
13. Специализированные программные продукты для гостиниц
14. Организация претензионной работы
15. Услуги и уборочные работы
16. Контроль качества уборки и содержания номеров
17. Организация работы персонала. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда.
18. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей
19. Оказание медицинской помощи
20. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
21. ГОСТР54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования
22. ГОСТР54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха
23. Закон РФ "Об основах туристской деятельности"
25. Общая характеристика национальных стандартов
26. Стандарты обслуживания в гостинице (отеле)
27. Регламент (правила) гостиницы (отеля)
28. Стандарт горничной
29. Стандарт: комплектация тележки
30. Стандарты уборки номеров, служебных и культурно-бытовых помещений гостиничного фонда
31. Должностные обязанности администратора гостиницы
32. Должностные обязанности горничной
33. Стандарты уборки кровати

**МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

1. Типы и назначение предприятий общественного питания.

2. Характеристика торговых и производственных помещений.
3. Характеристика фарфоровой, фаянсовой посуды, емкость и назначение.
4. Санитарные требования к посуде, приборам, стеклу.
5. Характеристика хрустальной и стеклянной посуды.
6. Характеристика металлической посуды.
7. Характеристика столовых приборов.
8. Характеристика столового белья.
9. Виды складывания салфеток.
10. Правила работы с системой "Telepat".
11. Назначение и принципы составления меню.
12. Виды меню.
13. Назначение и принципы составления карты коктейлей.
14. Назначение и принципы составления карты вин.
15. Этапы организации обслуживания.
16. Подготовительный этап.
17. Основной этап.
18. Заключительный этап.
19. Уборка торговых помещений.
20. Расстановка мебели в зале.
21. Порядок получения и подготовка посуды, приборов.
22. Работа с подносом.
23. Накрытие столов скатертями и их замена.
24. Общие правила сервировки стола.
25. Сервировка стола к завтраку полная.
26. Сервировка стола к завтраку минимальная.
27. Сервировка стола к обеду полная.
28. Сервировка стола к обеду минимальная.
29. Сервировка стола к ужину.
30. Основные элементы обслуживания.
31. Встреча и размещение гостей.
32. Приём и оформление заказа.
33. Порядок получения продукции с производства.
34. Порядок получения продукции с бара.
35. Последовательность подачи холодных блюд и закусок.
36. Правила подачи холодных блюд и закусок.
37. Последовательность подачи горячих закусок.
38. Правила подачи горячих закусок.
39. Правила подачи первых блюд.
40. Последовательность подачи вторых блюд.
41. Правила подачи вторых блюд.
42. Правила подачи сладких блюд и кондитерских изделий.
43. Правила подачи горячих напитков.
44. Правила подачи холодных напитков.
45. Правила подачи вино- водочных изделий .
46. Температура подачи вино- водочных изделий.
47. Рекомендуемые блюда и закуски.
48. Работа сомелье.
49. Работа бариста.
50. Правила подачи табачных изделий.
51. Уборка использованной посуды.
52. Расчёт с посетителем.
53. Определение- реестр .

54. Правила откупоривания шампанского.
55. Принадлежности официанта.
56. Основные принципы профессионального поведения официанта.
57. Определение ресторана.
58. Требования к интерьеру мебели, освещению торговых помещений.

**Критерии оценки:**

- оценка "отлично" выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка "хорошо" выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;
- оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

**4.8. Темы индивидуальных курсовых работ по МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезды.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).

12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
16. Организация деятельности службы ночных аудитов (на конкретном примере).

#### **Критерии оценки:**

При оценке качества выполнения и уровня защиты работы целесообразно руководствоваться тем, что должны быть соблюдены безусловные требования к работе:

- соответствие содержания и оформления работы методическим указаниям кафедры,
- отсутствие принципиальных ошибок.

В оценке качества выполнения и уровня защиты работы максимальной суммой баллов 100 отдельным составляющим могут принадлежать следующие веса.

#### ***Критерии оценки курсовой работы***

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Максимальное значение в баллах</b>
1	Подбор и обзор информационных источников, полнота освещения вопросов	10
2	Выполнение необходимых и правильных расчетов, дополненных графическим материалом, анализом и обоснованными выводами	15
3	Оформление работы	10
4	Компонент своевременности ( <i>не позже чем за 10 рабочих дней до зачетной недели</i> )	10
5	Защита работы	55
	Итого	100

Работа допускается к защите, если в сумме по пунктам 1-4 набрано 40 баллов.

#### **Оценивание подбора и обзора информационных источников, полнота освещения вопросов**

**8-10 баллов** подобраны необходимые информационные источники (*использование не менее 3-х статей, 1-2 государственных программ в области СТО*), информация использована корректно, все вопросы и разделы освещены полностью, для выводов приведены достаточные обоснования.

**4-7 баллов** подобраны не все необходимые информационные источники, информация использована не везде корректно, не все вопросы и разделы освещены полностью, для выводов не приведены достаточные обоснования.

**До 4 баллов** отсутствуют некоторые разделы, или их название не отвечает содержанию.

#### **Оценивание необходимых расчетов и их правильности**

**12-15 баллов** выполнены необходимые расчеты (не менее 8 таблиц и 5 самостоятельно построенных графиков), ошибок в расчетах нет.

**7-11 баллов** выполнены необходимые расчеты, но в некоторых из них есть ошибки.

**До 7 баллов** выполнены не все необходимые расчеты, в них есть серьезные ошибки.

#### **Оценивание оформления**

**8-10 баллов** работа оформлена аккуратно, в соответствии с требованиями методических указаний (-1 балл за каждое нарушение требований к оформлению по шрифту,

межстрочному интервалу, абзацам, нумерации страниц, оформлению таблиц, рисунков, списка литературы).

**4-7 балла** есть ошибки в оформлении, не все требования соблюдены.

**До 3 баллов** оформление небрежное, требуется доработка.

#### **Оценивание защиты курсовой работы**

**45-55 баллов** выставляется студенту, продемонстрировавшему полное понимание всех положений защищаемой работы, четкость и правильность изложения ответов на все вопросы, заданные преподавателем. Вопросы, как правило, должны относиться к теме работы и выявляют полноту знаний студента по материалам, использованным в ней.

**25-44 балла** выставляется студенту, продемонстрировавшему понимание основных положений защищаемой работы, четкость и правильность изложения ответов на большую часть вопросов, заданных преподавателем.

**10-24 балла** выставляется студенту, который дал недостаточно полные ответы на вопросы, на некоторые из них дал ошибочные ответы или не ответил.

**До 10 баллов** ответы на большинство вопросов не даны.

#### **Итоговая оценка по курсовой работе**

**«отлично» - от 85 до 100 баллов;**

**«хорошо» - от 70 до 84 баллов;**

**«удовлетворительно» - от 55 до 69 баллов;**

**«неудовлетворительно» - от 0 до 54 баллов.**

### **4.9. Комплект типовых заданий для экзамена квалификационного профессионального модулю ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг**

1. Структура и роль службы приема и размещения в формировании гостиничных услуг.

2. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование?

3. Раскройте функции администратора службы приема и размещения.

4. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников?

5. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы.

6. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность?

7. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле, охватывая все этапы, от бронирования до выезда.

8. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность?

9. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия?  
Приведите примеры.

10. Какие факторы влияют на формирование цены гостиничного номера?

11. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются?  
Приведите примеры.

12. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя? В чем сущность и значение "Встречи и приветствия гостей", какие требования применяются к данной процедуре?

13. Раскройте различные типологии гостей отеля (по цели визита, по платежеспособности, по психологическим особенностям и т.д.).

14. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля.

15. В чем особенности оформления туристских групп в отеле?

16. Согласно, каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан в гостинице?

17. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания в гостинице?
18. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан.
19. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок на бронирование.
20. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя (пожелания, категория номера, доступность, особые потребности)?
21. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле.
22. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой?
23. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем, какие формы оплаты могут быть использованы?
24. Раскройте сущность и правила оформления выезда.
25. Что такое КПІ (ключевые показатели эффективности) в службе приема и размещения, приведите примеры.
26. Перечислите и опишите основные виды уборки номеров.
27. Охарактеризуйте особенности сферы услуг и их влияние на организацию работы гостиничного предприятия.
28. Что такое стандартизация, сертификация и лицензирование в гостиничном бизнесе?
29. Каковы основные направления совершенствования качества предоставляемых услуг в гостинице?
30. Какие специализированные программные продукты используются в гостиницах для автоматизации процессов обслуживания и управления номерным фондом?
31. Опишите процесс рассмотрения жалоб и предложений гостей в службе питания гостиничного комплекса.
32. Перечислите и охарактеризуйте основные типы торговых и производственных помещений, используемых на предприятиях общественного питания в гостинице.
33. Перечислите виды меню, используемые на предприятиях общественного питания в гостиницах.
34. Каковы основные требования к персоналу службы питания гостиничного комплекса в части профессиональных навыков и личностных качеств?
35. Опишите основные этапы подготовки зала ресторана к обслуживанию гостей (*mise en place*).
36. Сформулируйте правила подачи холодных и горячих блюд и закусок в ресторане.
37. Опишите правила эффективной коммуникации с гостем, учитывая его культурные особенности.
38. Что такое присоединенная и неприсоединенная система бронирования?
39. Охарактеризуйте виды гарантированного и негарантированного бронирования.
40. Опишите влияние современных трендов (экологичность, автоматизация, индивидуализация) на гостиничный сервис.

Кейс-задачи:

1. Ситуация: Гость жалуется на отсутствие горячей воды в номере. Ваши действия как администратора службы приема и размещения.
2. Ситуация: Гость прибыл в отель в 6 утра, хотя время заезда - 14:00. Как вы поступите и какое решение предложите гостю?
3. Ситуация: В отеле произошел овербукинг. Гость приехал по гарантированной брони. Ваши действия по размещению гостя.

4. Ситуация: Гость просит поменять номер, так как его не устраивает вид из окна. Что вы предпримете?

5. Ситуация: В номере обнаружена пропажа вещей гостя. Ваши действия в данной ситуации?

6. Ситуация: Гость не согласен с суммой, выставленной в счете при выезде. Как разрешить конфликт?

7. Ситуация: Иностранный гость не говорит на русском языке и у него нет с собой документов для регистрации. Ваши действия?

8. Ситуация: Во время ужина в ресторане гость обнаружил волос в блюде. Ваши действия как менеджера ресторана?

9. Ситуация: Гость требует приготовить ему особое блюдо, которого нет в меню. Как поступить официанту?

10. Ситуация: Вы обнаружили, что горничная нарушает технологию уборки номера. Ваши действия как супервайзера?

11. Ситуация: Гость просит разбудить его в определенное время, но по техническим причинам будильник не сработал. Как компенсировать неудобство гостю?

12. Ситуация: Поступила заявка на бронирование от туристической группы с особыми требованиями к номерам (смежные номера, номера для людей с ограниченными возможностями). Как вы организуете процесс бронирования и размещения?

13. Ситуация: Клиент выражает претензию к качеству Wi-Fi в отеле. Как вы отреагируете?

14. Ситуация: Во время проведения мероприятия в конференц-зале возникли проблемы с оборудованием. Ваши действия?

15. Ситуация: Поступила анонимная жалоба на шум от одной из комнат в ночное время. Как вы отреагируете?

16. Ситуация: Вы обнаружили, что один из сотрудников грубо разговаривает с гостем. Ваши действия как руководителя?

17. Ситуация: Гость просит организовать ему индивидуальную экскурсию. Как организовать данную услугу?

18. Ситуация: Как разрешить конфликт между гостями из-за шума в ночное время?

19. Ситуация: В отеле планируется проведение масштабного мероприятия. Как организовать работу СПиР и других служб для обеспечения качественного обслуживания?

20. Ситуация: Постоянный гость забронировал номер в отеле, но по прибытии узнал, что ему не предоставлена его любимая категория номера. Как поступить в данной ситуации?

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

#### **4.10. Комплект заданий для дифференцированного зачета УП.02 Учебная практика**

##### **Виды работ**

1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг
3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидающему заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей
6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
8. Отработка взаимодействия с туроператорами, туроператорами и иными сторонними организациями.
9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
10. Оформление и подготовка счетов гостей.
11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отезжающих).
13. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице
14. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
15. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора
16. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
17. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
18. Проведение различных видов уборочных работ
19. Оформление документов на забытые вещи
20. Контроль сохранности предметов интерьера номеров
21. Использование в работе знаний иностранных языков
22. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
23. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование
24. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)
25. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих
26. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей

27. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
28. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием
29. Составление актов на списание инвентаря и оборудования
30. Организация рабочего места
31. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
32. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;
33. Оформление бронирования с использованием телефона
34. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора
35. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
36. Оформление индивидуального бронирования
37. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
38. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
39. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров
40. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
41. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
42. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
43. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования
44. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
45. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам
46. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
47. Создание отчетов по бронированию
48. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности

аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

#### **4.11. Комплект заданий для дифференцированного зачета ПП.02 Производственная практика**

##### **Виды работ**

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
11. Выполнение обязанностей ночного портье.
12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
14. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
15. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
16. Проведение контроля готовности номеров к заселению
17. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
18. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
19. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
20. Ведение учета забытых вещей.
21. Работа с просьбами и жалобами гостей.
22. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
23. Заполнение документов по соответству выполненных работ стандартам качества
24. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
25. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
26. Оформление отчетной документации
27. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
28. Оформление актов на списание малооцененного инвентаря

29. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
30. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
31. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
32. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
33. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
34. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
35. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
36. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и
37. GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке
38. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
39. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле
40. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
41. Оформление принятых заявок на резервирование номеров
42. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования
43. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
44. Внесение изменений в заказ на бронирование
45. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
46. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
47. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
48. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
49. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

**Приложение 1.3  
к ОПОП-П по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ  
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ»**

**2024 г.**

**СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

<b>1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ...</b>	<b>58</b>
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы	58
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	58
1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П .....	67
<b>2. Структура и содержание профессионального модуля .....</b>	<b>67</b>
2.1. Трудоемкость освоения модуля .....	67
2.2. Структура профессионального модуля .....	68
2.3. Содержание профессионального модуля .....	69
<b>3. Условия реализации профессионального модуля .....</b>	<b>73</b>
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	73
3.2. Учебно-методическое обеспечение .....	73
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля.....</b>	<b>74</b>

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### «ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ»

код и наименование модуля

#### **1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы**

Цель модуля: освоение вида деятельности «Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Профессиональный модуль включен в обязательную и вариативную часть образовательной программы.

#### **1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля**

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
OK 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	–
OK 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации,	номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации	–

	<p>структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива</p>	
OK 03	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности определять источники достоверной правовой информации составлять различные правовые документы находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать</p>	<p>содержания актуальной нормативно-правовой документации современной научной и профессиональной терминологии возможных траекторий профессионального развития и самообразования основ предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности правил разработки презентации основных этапов разработки и реализации проекта</p>	–

	оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта		
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	—
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	—
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	—
ПК 2.1	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

	<p>средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных</p>	<p>Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение</p> <p>Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p>
--	---	--	--

		<p>программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
ПК 2.2.	<p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями</p>	<p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному</p> <p>администратору службы приема и размещения</p>

		<p>гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
ПК 2.3	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p>	<p>Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе</p>

	<p>(населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных</p>	<p>(населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>
--	---	--	--

		<p>программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
ПК 2.4.	<p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Вести журнал передачи смены</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>

	<p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
--	--	--

### 1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№ п/ п	Дополнительные профессиональ- ные компетенции	Дополнитель- ные знания, умения, навыки	№, наименование темы	Объе- м часов	Обосно- вание включения в рабочую программу
1	Выполнение вариативных производственных задач в новых, часто проблемных ситуациях в ходе работы Портъе	Углубленные знания, умения и навыки в вопросах организации деятельности Портъе гостиницы	Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портъе	90	Запрос от работодателя ООО «Хлеб да Соль»

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия (лекции и практические)	94	94
Самостоятельная работа (за вычетом ПП 03.01)	10	10
Практика, в т.ч.:	72	72
учебная	36	36
производственная	36	36
Промежуточная аттестация, в том числе: МДК 03.01 в форме экзамена УП 03.01 в форме диф. зачета ПП 03.01 в форме диф. зачета	6	6
Всего	<b>182</b>	<b>182</b>

## 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки		Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия		Курсовая работа (проект)		Самостоятельная работа		ПАГТ		Учебная практика		Производственная практика	
			1	2		3	4	5	6	7	8	9	10	11			
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портъе	<b>110</b>	110	<b>110</b>	94	-	10	6	-	-	-						
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Учебная практика	<b>36</b>	36	-	-	-	-	-	36	-	-						
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4. ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Производственная практика	<b>36</b>	36	-	-	-	-	-	-	-	-	36					
	<b>Всего:</b>	<b>182</b>	182	<b>110</b>	94	-	10	6	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>						

### 2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических занятий	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.		Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
		3	4	
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портъе</b>		<b>110</b>	<b>110</b>	
<b>МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портъе</b>		<b>110</b>	<b>110</b>	
<b>Тема 1.1. Работа портъе в front-office.</b>	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 03, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
	Процедура бронирования гостиничных услуг по разным каналам в PMS-системе/АСУ.	2	2	
	Процедура заселения гостя в отель (без предварительного бронирования, с предварительным бронированием, по ваучеру). Миграционные аспекты регистрации иностранных гостей.	4	4	
	Процедура выселения гостя из отеля, оформление счетов, работа с модулем кассира.	2	2	
	Работа с жалобами и рекламациями во время проживания гостей в отеле. Особенности работы Портъе в экстраординарных ситуациях.	2	2	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	
	Выполнение процедуры бронирования гостиничных услуг по телефону в PMS Opera (на русском и английском языках).	8	8	
	Выполнение заселения русского/иностранных (гражданина США, стран СНГ, стран Европы) гостя в отель (без предварительного бронирования, с предварительным бронированием, по ваучеру) (на русском и английском языках).	10	10	
	Выполнение процедуры выселения гостя из отеля, оформление счетов, работа с модулем кассира (на русском и английском языках).	8	8	
	Моделирование конфликтных ситуаций во время проживания гостей в отеле (на русском и английском языках).	8	8	
<b>Тема 1.2. Работа портъе в back-office.</b>	<b>Содержание</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 03, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2,
	Деловая переписка: составление ответов на запросы о бронировании гостиничных услуг с предварительным счетом, составление ответов на жалобы гостей.	4	4	

	Разработка листа оценки процедуры (разработка СОПа по каждому технологическому этапу работы Портье).	2	2	ПК 2.3, ПК 2.4
	Особенности составления расписания выхода на работу сотрудников СПиР с учетом аспектов трудового законодательства.	2	2	
	Ключевые показатели эффективности работы отеля: терминология, формулы, правила расчета, интерпретация.	4	4	
	Ночной Портье: анализ отчета ночного аудитора.	4	4	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	
	Составление ответов на запросы о бронировании гостиничных услуг с предварительным счетом, составление ответов на жалобы гостей. Рецензирование переписок подчиненных.	8	8	
	Разработка листа оценки процедуры (заселение иностранного гостя по паспорту гражданина США/Беларусь, заселение несовершеннолетнего гостя).	6	6	
	Составления расписания выхода на работу сотрудников СПиР.	6	6	
	Расчет ключевых показателей эффективности работы отеля.	6	6	
	Анализ отчета ночного аудитора.	8	8	
<b>В том числе самостоятельная работа</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	ОК 01, ОК 2, ОК 03, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
<b>Промежуточная аттестация по разделу 1 (ПАтт)</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	
<b>Учебная практика</b>		<b>36</b>	<b>36</b>	
<b>Виды работ</b> Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями				ОК 01, ОК 2, ОК 03, ОК 4, ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4

<p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p>			
<p><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p>	<b>36</b>	<b>36</b>	OK 01, OK 2, OK 03, OK 4, OK 05, OK 09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p>			

Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.			
<b>Всего</b>	<b>182</b>	<b>182</b>	<b>-</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и МДК» оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.,

Мастерские/зоны по видам работ: Администрирование отеля, оснащенная в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

Базы практики, оснащенные в соответствии с приложением 3 ПОП-П.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

##### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

###### 1. Наименование.

1. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов : Профобразование, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/134201>

2. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539647>

3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532738>

4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>

5. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/132424>

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова.

— Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Наименование.
1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
4. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
5. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>
6. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 1 — URL: <https://urait.ru/bcode/541854/p.1>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК. 2.1	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных
ПК. 2.2	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	

ПК.2.3	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	задач, оценка тестового контроля.
ПК.2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	
ОК 01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности;</li> <li>- соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату);</li> <li>- степень точности выполнения поставленных задач.</li> </ul>	
ОК 02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Полнота охвата информационных источников;</li> <li>- скорость нахождения и достоверность информации;</li> <li>- обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.</li> </ul>	
ОК 03	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Демонстрация навыков планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития</li> </ul>	
ОК 04	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег;</li> <li>- отсутствие негативных отзывы со стороны коллег и руководства.</li> </ul>	
ОК 05	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста</li> </ul>	
ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы;</li> <li>- составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках</li> </ul>	

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
**ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ**  
**РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

**2024 г.**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
- 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1 Область применения программы

Практическая подготовка – форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки реализована как комплекс учебной и производственной практики в составе ОПОП СПО.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Программа учебной практики является частью ОПОП в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 03.</b>	Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
<b>ПК 2.1</b>	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
<b>ПК 2.2</b>	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
<b>ПК 2.3</b>	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
<b>ПК 2.4</b>	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

## 1.2 Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения учебной практики должен:

<b>Владеть навыками</b>	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или
-------------------------	--

	<p>иных средств размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p> <p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p>Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
--	--

	<p>Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>
<b>Уметь</b>	<p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p> <p>Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>

	<p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Вести журнал передачи смены</p>
Знать	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов,</p>

	используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
--	--

**1.3 Количество часов** (недель) на учебную практику  
всего – 36 часа (1 неделя)

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: ВД 03. Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ВД 03.</b>	Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
<b>ПК 2.1</b>	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
<b>ПК 2.2</b>	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
<b>ПК 2.3</b>	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
<b>ПК 2.4</b>	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ОК.01</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
<b>ОК.02</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
<b>ОК.03</b>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
<b>ОК.04</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
<b>ОК.05</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
<b>ОК.09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план

Коды формируемых компетенций	Наименование ПМ	Объем отводимый времени, на практику (час./нед.)	Сроки проведения
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ОК 01, ОК 02, ОП 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Предоставление гостиничных услуг	36 часа (1 недели)	6 семестр
Наименование МДК	Наименования тем учебной практики		Количество часов по темам
МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портъе	<p>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отезжающих).</p>		36

	<p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p>	
--	---	--

## **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

**3.1. Для реализации программы учебной практики должно быть предусмотрено следующее материально-техническое обеспечение**

#### **Оснащенные базы практики:**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета № 606, учебного кабинета «Организации деятельности работников службы приема, размещения № 408» и тренажера - «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

#### **Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж №404»:**

Столы – 26 шт.,

Стульев – 26 шт.,

Компьютерами Kraftway – 13 шт.,

Автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе),

Выход в интернет

#### **Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»**

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.),

Персональный компьютер -2 шт.,

Стойка ресепшн - 1 шт.,

Телефон -1 шт.,

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт.,

Сейф – 1шт.,

POS-терминал – 1 шт.,

Шкаф для папок – 1 шт.,

Лотки для бумаги – 2 шт.

#### **Учебный кабинет иностранного языка (аудитория 606)**

Рабочие столы – 14 шт.,

Стулья – 14 шт.,

Мобильный компьютерный класс:

Ноутбук HP – 14 шт.,

Наушники

Словари

Учебная практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, учебно-опытных хозяйствах, учебных базах практики и иных структурных подразделениях образовательной организации либо в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля (далее – организация), и образовательной организацией.

Учебная практика реализуется в мастерских, где имеется в наличии оборудование, инструменты, расходные материалы, обеспечивающие выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, в том числе оборудование и инструменты, используемые при проведении чемпионатов WorldSkills и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации WorldSkills по компетенции «Администрирование».

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья проходят учебную практику по месту жительства и ежедневно поддерживают связь с факультетом, реализующим ООП СПО.

#### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

##### **4.2.1. Основные источники**

1. ЭБС «Znanium»: Кабанова К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>

2. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/422356>

3. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423319>

##### **4.2.2. Основные электронные издания**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

##### **4.2.3. Дополнительные источники**

1. ЭБС «Znanium»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>

2. ЭБС «Znanium»: Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>

3. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>

4. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание).
5. Отель (периодическое издание).

#### **4.3. Организация образовательного процесса**

Реализация программы учебной практики предполагает проведение практики в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО.

Проведение учебной практики предусматривается на 3 курсе в 6 семестре.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Преподаватели: высшее профессиональное образование по профилю и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководители практики - представители организации, на базе которой проводится практика: специалисты социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

### **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Контроль и оценка результатов практик осуществляются с использованием следующих форм и методов: Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником; Экспертная оценка деятельности обучающегося: в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях и лабораторных работах; Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.

По результатам защиты студентами отчетов выставляется дифференцированный зачет по учебной практике.

Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1	<p>Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ;</p> <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p>
ПК 2.2	<p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ;</p> <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p>
ПК 2.3	<p>Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ;</p> <p>Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.</p>
ПК 2.4	<p>Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Оценка демонстрации грамотного использования справочно-правовых систем. Интерпретация наблюдениями деятельности результирующих за обучающегося в процессе прохождения практики.</p> <p>Экспертная оценка освоенных знаний и умений в процессе проведения</p>

		промежуточной аттестации
ОК 01	Знание актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 02	Знание номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формата оформления результатов поиска информации.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 03	Демонстрация навыков планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 04	Знание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 05	Знание особенностей социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 09	Знание современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программного обеспечения в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ  
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

**2024 г.**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
- 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1 Область применения программы

Практическая подготовка - форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки реализована как комплекс учебной и производственной практики в составе ОПОП СПО.

Программа производственной практики является частью ОПОП в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 03.</b>	Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
<b>ПК 2.1</b>	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
<b>ПК 2.2</b>	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
<b>ПК 2.3</b>	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
<b>ПК 2.4</b>	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

## 1.2 Цели и задачи производственной практики - требования к результатам освоения

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения производственной практики должен:

<b>Владеть навыками</b>	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном
-------------------------	---

	<p>комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p> <p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p>Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>
<b>Уметь</b>	<p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию в городе (населенном пункте), в</p>

	<p>котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p> <p>Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>
--	---

	<p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Вести журнал передачи смены</p>
<p><b>Знать</b></p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>

1.3 Количество часов (недель) на производственную практику

всего – 36 часа (1 недели)

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: ВД 03. Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ВД 03.</b>	Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
<b>ПК 2.1</b>	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
<b>ПК 2.2</b>	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
<b>ПК 2.3</b>	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
<b>ПК 2.4</b>	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ОК.01</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
<b>ОК.02</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
<b>ОК.03</b>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
<b>ОК.04</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
<b>ОК.05</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
<b>ОК.09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план

Коды формируемых компетенций	Наименование ПМ	Объем отводимый времени, на практику (час./нед.)	Сроки проведения
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ОК 01, ОК 02, ОП 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Предоставление гостиничных услуг	36 часа (1 недели)	6 семестр
Наименование МДК	Наименования тем производственной практики		Количество часов по темам
МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портъе	<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p>		36

	<p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
--	---	--

## **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

#### **Оснащенные базы практики:**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета № 606, учебного кабинета «Организации деятельности работников службы приема, размещения № 408» и тренажера - «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

#### **Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж №404»:**

Столы – 26 шт.,

Стульев – 26 шт.,

Компьютерами Kraftway – 13 шт,

Автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa  
(отель, ресторан, кафе),

Выход в интернет

#### **Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»**

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.),

Персональный компьютер -2 шт.,

Стойка ресепшн - 1 шт.,

Телефон -1 шт.,

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт.,

Сейф – 1шт.,

POS-терминал – 1 шт.,

Шкаф для папок – 1 шт.,

Лотки для бумаги – 2 шт.

#### **Учебный кабинет иностранного языка (аудитория 606)**

Рабочие столы – 14 шт.,

Стулья – 14 шт.,

Мобильный компьютерный класс:

Ноутбук HP – 14 шт.,

Наушники

Словари

Производственная практика реализуется в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья проходят производственную практику по месту жительства и ежедневно поддерживают связь с факультетом, реализующим ООП СПО.

**Характеристика рабочих мест, на которых обучающиеся будут проходить практику:**

<b>Наименование организаций, отделов, участков</b>	<b>Оборудование</b>	<b>Применяемые инструменты (приспособления)</b>
Стойка ресепшин	Персональный компьютер, ЛВС	Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.), персональный компьютер, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, лотки для бумаги

**3.2. Общие требования к организации производственной практики**

**1. Базы практики**

Основными базами прохождения производственной практики является ряд предприятий различной формы собственности, с которыми ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ заключены договоры о совместной деятельности, согласованы вопросы обеспечения студентов-практикантов рабочими местами.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить производственную практику в организации по месту работы, в случаях если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики и профилю приобретаемой специальности.

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляется организацией, принимающей студентов на практику.

Обучающиеся, осваивающие ООП СПО, в период прохождения производственной практики в организациях, обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программами практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;
- вести дневники практики по установленной форме;
- своевременно оформлять и сдавать отчет руководителю практики.

Профильные организации должны быть оснащены современным программным и аппаратным компьютерным обеспечением, а также располагать достаточным количеством квалифицированного персонала, необходимым для обучения студентов.

**2. Обязанности руководителей практики**

Организацию и руководство практикой по профилю специальности и производственной практикой (преддипломной) осуществляют руководители практики от факультета, реализующего ООП СПО и от организации.

Руководители практики от факультета, реализующего ООП СПО обязаны:

составлять рабочие программы, методические рекомендации по организации и прохождению производственной практики, индивидуальные задания, контрольно измерительные материалы учебной и производственной практики обучающихся по ФГОС СПО;

составлять графики консультаций и доводить их до сведения обучающихся;

осуществлять руководство практикой своей подгруппы (ведение документации, аналитических документов по итогам практики, заполнение журналов);  
проводить консультации обучающихся согласно графику консультаций;  
выдавать направление на практику при условии отсутствия академических задолженностей;  
устанавливать связь с руководителями практики от предприятия (организации, учреждения);  
осуществлять контроль над посещением обучающимися баз практик не реже двух раз в неделю, вести лист контроля практики и по окончании практики сдавать его руководителю учебно-производственной практики факультета, реализующего ООП СПО;  
оказывать обучающимся методическую помощь при оформлении ими отчетной документации по итогам практики;  
оценивать результаты выполнения обучающимися программы практики;  
контролировать своевременную сдачу обучающимися отчетной документации о прохождении практики;  
оценивать отчеты обучающихся по практике, обобщать и анализировать данные по итогам прохождения практики, и представлять руководителю учебно-производственной практики письменный отчет о проведении практики вместе с замечаниями и предложениями по совершенствованию практической подготовки обучающихся.

Руководитель практики от производства:

корректирует совместно с руководителем практики от факультета, реализующего ООП СПО график прохождения практики студентами;  
знакомится с содержанием заданий на практику и способствует их выполнению на рабочем месте;  
знакомит практиканта с правилами внутреннего распорядка;  
руководит повседневной работой студентов;  
предоставляет максимально возможную информацию, необходимую для выполнения заданий практики;  
по окончании практики дает характеристику о работе студента-практикант;  
оценивает работу практиканта во время практики.

## 5. Обязанности студентов-практикантов

По окончании производственной практики студент должен оформить отчет по практике. Отчет студента по практике должен максимально отражать его индивидуальную работу в период прохождения производственной практики. Каждый студент должен самостоятельно отразить в отчете требования программы практики и своего индивидуального задания.

Отчет по практике должен быть оформлен в соответствии с планом практики и может содержать: графические материалы, статистические данные, схемы, таблицы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Отчет в обязательном порядке должен содержать следующие документы:

письменный отчет, отражающий выполнение задания по производственной практике;  
аттестационный лист, дневник, характеристику, оформленные по образцу и заверенные подписью руководителя практики от организации и печатью данной организации

Отчет о практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им во время практики, работу.

## 4.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

#### **4.2.1. Основные источники**

4. ЭБС «Znaniум»: Кабанова К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>

5. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/422356>

6. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423319>

#### **4.2.2. Основные электронные издания**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

#### **4.2.3. Дополнительные источники**

1. ЭБС «Znaniум»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>

2. ЭБС «Znaniум»: Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>

3. ЭБС «Znaniум»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>

4. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание).

5. Отель (периодическое издание).

### **4.3 Общие требования к организации производственной практики**

#### **1. Базы практики**

Основными базами прохождения производственной практики является ряд предприятий различной формы собственности, с которыми ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ заключены договоры о совместной деятельности, согласованы вопросы обеспечения студентов-практикантов рабочими местами.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить производственную практику в организации по месту работы, в случаях если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики и профилю приобретаемой специальности.

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляется организацией, принимающей студентов на практику.

Обучающиеся, осваивающие ООП СПО, в период прохождения производственной практики в организациях, обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программами практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;

соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;  
вести дневники практики по установленной форме;  
своевременно оформлять и сдавать отчет руководителю практики.

Профильные организации должны быть оснащены современным программным и аппаратным компьютерным обеспечением, а также располагать достаточным количеством квалифицированного персонала, необходимым для обучения студентов.

## 2. Обязанности руководителей практики

Организацию и руководство практикой по профилю специальности и производственной практикой (преддипломной) осуществляют руководители практики от факультета реализующего ООП СПО и от организации.

Руководители практики от факультета, реализующего ООП СПО обязаны:

составлять рабочие программы, методические рекомендации по организации и прохождению производственной практики, индивидуальные задания, контрольно измерительные материалы учебной и производственной практики обучающихся по ФГОС СПО;

составлять графики консультаций и доводить их до сведения обучающихся;

осуществлять руководство практикой своей подгруппы (ведение документации, аналитических документов по итогам практики, заполнение журналов);

проводить консультации обучающихся согласно графику консультаций;

выдавать направление на практику при условии отсутствия академических задолженностей;

устанавливать связь с руководителями практики от предприятия (организации, учреждения);

осуществлять контроль над посещением обучающимися баз практик не реже двух раз в неделю, вести лист контроля практики и по окончании практики сдавать его руководителю учебно-производственной практики факультета, реализующего ООП СПО;

оказывать обучающимся методическую помощь при оформлении ими отчетной документации по итогам практики;

оценивать результаты выполнения обучающимися программы практики;

контролировать своевременную сдачу обучающимися отчетной документации о прохождении практики;

оценивать отчеты обучающихся по практике, обобщать и анализировать данные по итогам прохождения практики, и представлять руководителю учебно-производственной практики письменный отчет о проведении практики вместе с замечаниями и предложениями по совершенствованию практической подготовки обучающихся.

Руководитель практики от производства:

корректирует совместно с руководителем практики от факультета, реализующего ООП СПО график прохождения практики студентами;

знакомится с содержанием заданий на практику и способствует их выполнению на рабочем месте;

знакомит практиканта с правилами внутреннего распорядка;

руководит повседневной работой студентов;

предоставляет максимально возможную информацию, необходимую для выполнения заданий практики;

по окончании практики дает характеристику о работе студента-практиканта;

оценивает работу практиканта во время практики.

## 5. Обязанности студентов-практикантов

По окончании производственной практики студент должен оформить отчет по практике. Отчет студента по практике должен максимально отражать его индивидуальную работу в период прохождения производственной практики. Каждый студент должен самостоятельно отразить в отчете требования программы практики и своего индивидуального задания.

Отчет по практике должен быть оформлен в соответствии с планом практики и может содержать: графические материалы, статистические данные, схемы, таблицы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Отчет в обязательном порядке должен содержать следующие документы: письменный отчет, отражающий выполнение задания по производственной практике; аттестационный лист, дневник, характеристику, оформленные по образцу и заверенные подписью руководителя практики от организации и печатью данной организации

Отчет о практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им во время практики, работу.

#### **4.4. Организация образовательного процесса**

Реализация программы модуля предполагает проведение учебной и производственной практики (по профилю специальности) в организациях, направление деятельности которых, соответствует профилю подготовки обучающихся: в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Проведение производственной практики предусматривается на 3 курсе в 6 семестре.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг является освоение междисциплинарных курсов для получения первичных профессиональных навыков в рамках данного профессионального модуля.

#### **4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

а) реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.13 ФГОС СПО (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет), специалисты социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.);

б) квалификация педагогических работников отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии);

в) педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.13 ФГОС СПО, а также в других областях профессиональной деятельности и (или) сferах профессиональной деятельности при условии соответствия полученных компетенций требованиям к квалификации педагогического работника;

г) доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее трех лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.13 ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей образовательной программы, должна быть не менее 25 процентов.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности студента по производственной практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

По результатам защиты студентами отчетов выставляется дифференцированный зачет по производственной практике.

Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ПК 2.2	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ПК 2.3	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ПК 2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Оценка демонстрации грамотного использования справочно-правовых систем. Интерпретация наблюдения деятельностью

		результатов за обучающегося в процессе прохождения практики. Экспертная оценка освоенных знаний и умений в процессе проведения промежуточной аттестации
ОК 01	Знание актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 02	Знание номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формата оформления результатов поиска информации.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 03	Демонстрация навыков планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 04	Знание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 05	Знание особенностей социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.
ОК 09	Знание современных средств и устройств информатизации; порядка их применения и программного обеспечения в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ; Экспертное наблюдение и оценивание выполнения работы наставником.



**Методические указания по выполнению практических работ  
«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (ОСВОЕНИЕ  
ПРОФЕССИИ 25627 ПОРТЬЕ)»**

**2024 г.**

## **Методические рекомендации по «ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Освоение профессии 25627 Портъе)»**

**Цель профессионального модуля:** формирование у студентов профессиональных компетенций, необходимых для выполнения работ по профессии «Портъе», обеспечивающих эффективное взаимодействие с гостями гостиничного предприятия и качественное предоставление гостиничных услуг.

**Задачи профессионального модуля:** освоение теоретических основ профессии «Портъе» (МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портъе).

### **Рекомендуемые формы обучения:**

- **Лекции:** Для представления теоретического материала, обзора стандартов обслуживания, правил этикета и техник коммуникации, необходимых для работы портье. Лекции должны быть интерактивными, с использованием примеров, кейсов и дискуссий.
- **Практические занятия:** Основная форма обучения, направленная на освоение практических навыков: приема и размещения гостей; обработки запросов и жалоб; работы с багажом; предоставления информации гостям; координации работы с другими службами гостиницы.
- **Семинары:** Для обсуждения сложных вопросов, обмена опытом и анализа конкретных ситуаций из практики работы портье.
- **Деловые игры и тренинги:** Для моделирования реальных рабочих ситуаций и отработки практических навыков.
- **Самостоятельная работа:** Включает изучение дополнительной литературы, выполнение домашних заданий, подготовку к контрольным работам и экзаменам, а также разработку индивидуальных проектов.
- **Проектная работа:** Реализация проекта, связанного с улучшением качества обслуживания гостей, разработкой информационных материалов или оптимизацией работы портье.

### **Содержание дисциплины (примерный план):**

#### **МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портъе:**

Основы профессии «Портъе»: история, роль и функции в гостиничном предприятии.

Стандарты обслуживания гостей: правила этикета, техники коммуникации, внешний вид.

Технологии приема и размещения гостей: работа с системами управления гостиницей (PMS), оформление документов, обработка запросов.

Работа с багажом: правила хранения, транспортировки, обработка утерянного багажа.

Предоставление информации гостям: ориентирование в гостинице и городе, предоставление справочной информации, бронирование билетов и экскурсий.

Разрешение конфликтных ситуаций: техники управления конфликтами, правила обработки жалоб.

Взаимодействие с другими службами гостиницы: координация работы, передача информации.

Охрана труда и техника безопасности: правила поведения на рабочем месте, действия в чрезвычайных ситуациях.

### **Методические рекомендации по организации практических занятий:**

**Подготовка:** Преподаватель должен заранее подготовить материалы для практических занятий, включая:

Четкое описание задания.

Необходимые данные и инструменты (образцы документов, системы бронирования, телефон и т.д.).

Примеры успешных решений.

Критерии оценки результатов.

**Активность:** Студенты должны активно участвовать в практических занятиях, выполняя задания, задавая вопросы и делясь своим опытом.

**Индивидуальный подход:** Преподаватель должен учитывать индивидуальные особенности и уровень подготовки студентов, предлагая им задания разной сложности и оказывая необходимую помощь.

**Обратная связь:** Преподаватель должен предоставлять студентам обратную связь по результатам выполнения практических заданий, указывая на их сильные и слабые стороны и давая рекомендации по улучшению работы

**Методические рекомендации по организации самостоятельной работы:**

**Четкое определение целей:** Студенты должны четко понимать цели и задачи самостоятельной работы, связанные с освоением конкретных компетенций по профессии «Портель».

**Планирование:** Студенты должны планировать свою самостоятельную работу, распределяя время на изучение различных тем и выполнение заданий по данному МДК.

**Использование различных источников информации:** Студенты должны использовать различные источники информации, включая учебники, нормативные документы, профессиональные журналы, онлайн-ресурсы и примеры из практики.

**Консультации с преподавателем:** Студенты должны обращаться к преподавателю за консультациями и помощью в случае возникновения затруднений, особенно при выполнении практических заданий и проектной работы.

**Самоконтроль:** Студенты должны осуществлять самоконтроль своей работы, оценивая ее качество и соответствие поставленным целям и задачам.

**Методические рекомендации по организации проектной работы:**

**Выбор темы:** Студенты должны выбрать тему проектной работы, которая соответствует их интересам и возможностям и охватывает аспекты работы портеля в гостиничном предприятии.

**Постановка задачи:** Студенты должны четко сформулировать задачу проектной работы, определить цели, критерии успешного выполнения и ожидаемые результаты.

**Планирование:** Студенты должны спланировать свою работу над проектом, разбив ее на этапы и определив сроки выполнения каждого этапа.

**Работа в команде:** При выполнении групповых проектов студенты должны уметь работать в команде, распределять роли и обязанности, а также эффективно взаимодействовать друг с другом.

**Использование современных инструментов:** Студенты должны использовать современные инструменты и технологии для решения поставленной задачи (например, специализированное программное обеспечение для автоматизации процессов управления, онлайн-сервисы для бронирования и т.д.).

**Презентация результатов:** Студенты должны уметь представлять результаты своей работы в виде презентации, отчета или демонстрации, четко и логично излагая суть проекта, использованные методы и достигнутые результаты.

**Рекомендуемая литература:**

1. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова.— Саратов : Профобразование, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/134201>

2. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

URL: <https://urait.ru/bcode/539647>

3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532738>
4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>
5. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/132424>
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>
8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

#### **Оценка знаний:**

**Текущий контроль:** работы студентов на практических занятиях, выполнение домашних заданий и контрольных работ по МДК.

**Промежуточная аттестация:** Экзамен или зачет по МДК, включающий теоретические вопросы и практические задания.

**Итоговая аттестация:** Защита проектной работы, демонстрирующая интеграцию знаний и умений, приобретенных в процессе изучения профессионального модуля.

#### **Критерии оценки:**

Понимание теоретических основ профессии «Порттье».

Умение применять полученные знания на практике.

Навыки работы с современными инструментами и технологиями.

Способность эффективно взаимодействовать с гостями и другими службами.

Умение представлять результаты своей работы в виде презентации, отчета или демонстрации.

#### **Заключение**

Для успешного освоения ПМ.03 необходимо активно участвовать в учебном процессе, систематически работать самостоятельно и применять знания на практике. Данные методические рекомендации помогут студентам организовать свою учебную деятельность и развить необходимые профессиональные компетенции для успешной карьеры в сфере гостиничного бизнеса по профессии «Порттье». Помните, что постоянное

самосовершенствование, вежливость, внимательность и адаптация к новым технологиям являются ключевыми факторами успеха в этой сфере.

**Фонд оценочных средств по профессиональному модулю  
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ  
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ 25627  
ПОРТЬЕ)**

**2024 г.**

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

**Цель фонда оценочных средств.** Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, осваивающих программу профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе профессионального модуля.

**Фонд оценочных средств включает** контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля в форме устных ответов на вопросы собеседования, тестовых заданий, деловых игр, решения ситуационных задач, письменных контрольных работ, учебной и производственной практики и промежуточной аттестации в форме экзамена квалификационного.

**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** разработаны в соответствии с рабочей программой профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

В результате оценки осуществляется проверка следующих общих и профессиональных компетенций.

№ п/п	Разделы (темы) ПМ	Код контролируемой компетенции (или ее части) ОК, ПК	Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю	Формы текущего контроля
1	<b>МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портъе</b> <i>Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портъе</i> <i>Тема 1.1. Работа портье в front-office.</i> <i>Тема 1.2. Работа портье в back-office.</i>	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4	Экзамен	Собеседование, Практико-ориентированное задание, Тестирование, Письменная контрольная работа, Вопросы для экзамена
3	<b>УП.03 Учебная практика</b>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на учебной практике
4	<b>ПП.03 Производственная практика</b>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике

5	<b>ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный</b>	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4	Экзамен по модулю	Оценка выполнения работ
---	--	--	-------------------------	----------------------------

**2. Основные показатели оценки результатов формирования общих и профессиональных компетенций по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.**

<b>Результаты освоения ОПОП (профессиональные компетенции по каждому основному виду деятельности, сгруппированные с общими компетенциями)</b>		<b>Основные показатели оценки результатов</b>
<b>Код и наименование ПК</b>	<b>Код и наименование ОК</b>	<b>Основные показатели оценки результатов освоения</b>
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Планирование потребности службы приема и размещение гостей
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда	ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	ОК 03. Планировать и реализовывать собственное	Осуществление контроля текущей деятельности работников службы осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

<p>ПК 2.4. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах</p>	<p>профессиональное и личностное развитие.</p> <p>OK 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>OK 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>OK 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Осуществление контроля текущей деятельности и предоставление услуги службы питания в номерах</p>
--	--	---

### **3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- Собеседование,
- Практико-ориентированное задание,
- Письменная контрольная работа,
- Экзамен

#### **Собеседование**

Специальная беседа преподавателя с обучающимся по темам изучаемой дисциплины с целью выяснения объема знаний обучающегося.

#### **Практико-ориентированные задания**

Практико-ориентированные задания – это задания, требующие применения приобретенных знаний и умений и связанные с той или иной сферой деятельности человека (учебной, производственной, бытовой).

#### **Письменная контрольная работа**

Письменная контрольная работа - одна из форм проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровне

самостоятельности и активности учащихся в учебном процессе, об эффективности методов, форм и способов учебной деятельности.

### **Экзамен**

Промежуточная аттестация по дисциплине завершает изучение курса и проходит в виде экзамена для комплексной проверки знаний умений и навыков, полученных в процессе изучения дисциплины.

## **4. Материалы фонда оценочных средств**

### **Перечень и характеристика оценочных средств**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Краткая характеристика оценочного средства</b>	<b>Представление оценочного средства в фонде</b>
<b>Текущий контроль</b>			
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Практико-ориентированные задания	Задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных заданий
3	Письменная контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных работ
<b>Промежуточная аттестация</b>			
4	Экзамен		Перечень вопросов к экзамену

### **4.1. Комплект типовых вопросов для собеседования**

#### **Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портъе**

#### **МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портъе**

##### **Тема «Работа портъе в front-office»**

1. Процедура бронирования гостиничных услуг по разным каналам в PMS-системе/АСУ
2. Процедура заселения гостя в отель (без предварительного бронирования, с предварительным бронированием, по ваучеру). Миграционные аспекты регистрации иностранных гостей.
3. Процедура выселения гостя из отеля, оформление счетов, работа с модулем кассира.
4. Работа с жалобами и рекламациями во время проживания гостей в отеле. Особенности работы Портъе в экстраординарных ситуациях.

### **Тема «Работа портье в back-office»**

1. Деловая переписка: составление ответов на запросы о бронировании гостиничных услуг с предварительным счетом, составление ответов на жалобы гостей.
2. Разработка листа оценки процедуры (разработка СОПа по каждому технологическому этапу работы Портье).
3. Особенности составления расписания выхода на работу сотрудников СПиР с учетом аспектов трудового законодательства.
4. Ключевые показатели эффективности работы отеля: терминология, формулы, правила расчета, интерпретация.
5. Ночной Портье: анализ отчета ночного аудитора.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка;
- оценка «хорошо», если он дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого;
- оценка «удовлетворительно», если обнаруживается незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии полностью неправильного ответа студента.

### **4.2. Комплект типовых практико-ориентированных заданий**

#### **Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портье**

##### **МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портье**

### **Тема «Работа портье в front-office»**

#### **1. Выполнение процедуры бронирования гостиничных услуг по телефону в PMS Opera (на русском и английском языках).**

Бронирование гостиничных услуг по телефону в PMS Opera. Вы – портье, принимаете звонок от гостя, желающего забронировать номер. Гость сообщает даты заезда – 10.06.2024, выезда – 12.06.2024, количество гостей – 2 человека, предпочтаемый тип номера – DBL (двухместный с одной кроватью), задает вопросы о тарифах и доступных услугах (например, наличие завтрака, Wi-Fi). Используя PMS Opera, проверьте наличие номеров, предложите подходящие варианты (например, номер DBL с видом на город за 5000 рублей в сутки, номер DBL с завтраком за 5500 рублей в сутки), оформите бронирование на имя Иванов Петр Сергеевич, сообщите гостю номер бронирования – 2406101 и отправьте подтверждение на электронную почту – ivanov@example.com. В разговоре используйте профессиональную терминологию на русском и английском языках.

#### **2. Выполнение заселения русского/иностранных (гражданина США, стран СНГ, стран Европы) гостя в отель (без предварительного бронирования, с предварительным бронированием, по ваучеру) (на русском и английском языках).**

Заселение гостя в отель. Вы – портье, осуществляете заселение гостя. Предоставляется сценарий:

- Вариант А: Гость с предварительным бронированием (номер забронирован на имя Сидоров Алексей Иванович с 15.06.2024 по 17.06.2024, номер 205).
- Вариант В: Гость без предварительного бронирования (walk-in, желает номер Single на одну ночь, 11.06.2024).
- Вариант С: Гость с ваучером (от туристической компании "Солнечный тур", номер DBL на две ночи с 18.06.2024 по 20.06.2024, фамилия гостя на ваучере Смирнова Елена Павловна).
- Вариант D: Иностранный гражданин (гражданин США, имя John Smith, прибыл 12.06.2024 на три ночи).

Проверьте документы гостя (паспорт), предложите заполнить регистрационную карту (на русском или английском языке в зависимости от сценария), внесите данные в PMS Opera, назначьте номер (в соответствии с бронированием или наличием свободных номеров), сообщите о тарифе (согласно сценарию), времени завтрака и правилах проживания, примите оплату (если требуется), выдайте ключ. Соблюдайте стандарты обслуживания.

### **3. Выполнение процедуры выселения гостя из отеля, оформление счетов, работа с модулем кассира (на русском и английском языках).**

Вы – портье, осуществляете выселение гостя (номер 307, выселяется 13.06.2024, фамилия гостя Кузнецов Андрей Михайлович). Гость подходит к стойке ресепшн. Проверьте счет гостя, предоставьте его для ознакомления, ответьте на вопросы по счету (например, вопросы о стоимости мини-бара), примите оплату (наличными или банковской картой – по выбору гостя), оформите кассовый чек, верните депозит (если был внесен), оформите документы выселения и выдайте их гостю.

### **4. Моделирование конфликтных ситуаций во время проживания гостей в отеле (на русском и английском языках).**

Вы – портье, сталкиваетесь с конфликтной ситуацией. Предоставляется сценарий:

- Вариант А: Гость (номер 101) жалуется на шум от строительных работ, начинающихся рано утром.
- Вариант В: Гость (номер 210) недоволен качеством уборки номера (грязное белье).
- Вариант С: Гость (номер 404) требует немедленного переселения в номер с видом на море (хотя бронировал номер с видом во двор).
- Вариант D: Гость (фамилия Васильев, номер 112) выражает претензии к качеству обслуживания в ресторане (долгое ожидание заказа).

Выслушайте гостя, проявите эмпатию, принесите извинения, предложите варианты решения проблемы и урегулируйте конфликт. Соблюдайте профессиональный этикет.

## **Тема «Работа портье в back-office»**

### **1. Составление ответов на запросы о бронировании гостиничных услуг с предварительным счетом, составление ответов на жалобы гостей. Рецензирование переписок подчиненных.**

Составьте ответ на запрос о бронировании от компании "Рога и копыта" (rogakoryta@example.com) на 5 номеров DBL с 15.07.2024 по 17.07.2024 с запросом предварительного счета. Укажите стоимость номера за сутки 6000 рублей (без НДС), включите в счет завтрак. Укажите реквизиты отеля. Также составьте ответ на жалобу от гостя Иванова И.И. (ivanov@example.com), проживавшего в номере 202 с 01.06.2024 по 03.06.2024. Гость жалуется на плохое качество Wi-Fi и просит компенсацию. Предложите скидку 10% на следующее проживание. Отрецензируйте черновик ответа на запрос о бронировании подчиненного. При рецензировании укажите не менее 3 замечаний к тексту подчиненного.

### **2. Разработка листа оценки процедуры (заселение иностранного гостя по паспорту гражданина США/Беларуси, заселение несовершеннолетнего гостя).**

Разработайте лист оценки (чек-лист) процедуры заселения иностранного гостя по паспорту гражданина США, иностранного гостя по паспорту гражданина Беларуси и несовершеннолетнего гостя (16 лет) с письменным согласием родителей. Лист оценки должен включать все ключевые этапы и необходимые действия при заселении указанных категорий гостей (проверка документов, заполнение регистрационной карты, внесение данных в PMS, и т.д.), а также критерии оценки каждого этапа. Укажите ссылки на нормативные акты.

### **3. Составления расписания выхода на работу сотрудников СПиР.**

Составьте расписание выхода на работу сотрудников СПиР на неделю (с 17.06.2024 по 23.06.2024). В штате: 2 портье (дневная смена), 2 портье (ночная смена), 1 старший портье (администратор). Учтите, что 18.06.2024 в отеле ожидается заезд большой группы (50 человек).

### **4. Расчет ключевых показателей эффективности работы отеля.**

Рассчитайте следующие показатели за месяц (май 2024): Загрузка номерного фонда (Occupancy Rate), Средний тариф за номер (Average Daily Rate - ADR), Доход на доступный номер (Revenue Per Available Room - RevPAR). Исходные данные: Общее количество номеров в отеле: 100, Количество проданных номероночей: 2500, Общий доход от номерного фонда: 1 500 000 рублей. Предоставьте расчеты с формулами и пояснениями.

### **5. Анализ отчета ночного аудитора.**

Вам предоставлен фрагмент отчета ночного аудитора. Проанализируйте отчет и выявите возможные ошибки или несоответствия. Опишите обнаруженные ошибки или несоответствия, предложите корректирующие мероприятия

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задания выполнены в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задания выполнены в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задания выполнены не в полном объеме, с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задания не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

### **4.3. Комплект типовых тестовых заданий**

#### **Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портъе МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портъе**

1) Какие из перечисленных служб входят в структуру гостиниц

1. Служба приема и размещения.
2. Служба оказания образовательных услуг.
3. Инженерно-техническая служба.
4. Служба питания.

2) Какие из перечисленных служащих относят к персоналу в униформе

1. Портъе;
2. кассир;
3. администратор;
4. консьерж.

3) Какие из перечисленных работников относят к службе приема и размещения:

1. сомелье;
2. администратор;
3. горничная;
4. официант.

4) Как называется служба, отвечающая за движение номерного фонда, прием, размещение и обслуживание в процессе проживания гостей

1. служба приема и размещения;
2. служба бронирования;
3. служба управления номерным фондом;
4. служба обслуживания в номерах

5) Какое количество номеров в среднем находится на одного администратора службы приема и размещения:

1. 20-30;
2. до 100;
3. 50-80;
4. любое количество.

6) На какой звонок телефона необходимо взять трубку администратору:

1. не позднее второго звонка;
2. не позднее третьего звонка;
3. как удобно администратору;
4. на первый звонок.

7) Каково время доставки сообщения гостю в номер после получения данного сообщения администратором?

1. в течение одного часа;
2. в течение суток;
3. в течение 30 минут;
4. в течение 20 минут.

8) Какие документы должен иметь администратор в целях четкого приема и передачи сообщений:

1. адреса и телефоны гостиниц города;
2. алфавитный список гостей с указанием номеров;
3. курсы обмена валют;
4. список кодов городов и стран.

9) Что входит в понятие в back office

1. внутренне пространство рабочего места администратора;
2. стойка ресепшн;
3. стол бронирования;
4. учет движения номерного фонда.

10) Какие из перечисленных услуг предоставляются без дополнительной платы в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг?

1. побудка гостя;
2. доступ к интернету;
3. вызов скорой помощи;
4. предоставление кипятка, иголок, ниток.

11) Какие из перечисленных федеральных законов применимы в гостиничной деятельности?

1. Федеральный закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 № 69-ФЗ;
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 № 132-ФЗ;
3. Федеральный закон «О лицензировании» 18.07.2011 N 242-ФЗ;
4. Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства» от 18.07.2006 № 109-ФЗ.

12) Какие из перечисленных услуг относят к бытовым услугам:

1. заказ экскурсии;
2. сауна;
3. заказ такси ;
4. продажа сувениров.

13) Что включает в себя меню a la carte:

1. меню со скидками;
2. порционные блюда с индивидуальной ценой;
3. комплексный обед;
4. фирменные и заказные блюда.

14) Какие из перечисленных услуг относят к корпоративным?

1. предоставление оргтехники;
2. SPA-услуги;
3. аренда конференц-залов;
4. аренда автомобиля.

15) Что означает тип питания полный пансион?

1. только завтрак;
2. трехразовое питание;
3. свободный доступ к закускам и напиткам;
4. двухразовое питание.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий;
- оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 75% тестовых заданий;
- оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 60% тестовых заданий;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии полностью неправильного ответа студента.

#### **4.4. Комплект типовых письменных контрольных работ**

##### **Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портъе МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портъе**

###### **Задание № 1**

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте стоимость проживания в двухместном номере, цена за сутки 22 000 руб. При заезде 17.11. в 17-00, и выезде 22.11 в 17-00. Стоимость почасовой оплаты 2 000 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 15 000 руб. При заезде 26.11. в 15-00, и выезде 30.11 в 20-00. Стоимость почасовой оплаты 2 000 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);
- Иностранный 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 проживающем 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 22.11 по 30.11. в количестве 4 человек (из них 2 детей). Бронь на Симонову О.Д.; тел. +7 9999453675; simju45@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 (сока colla- 2 шт.), и рум -сервисом (2 кофе – латте x 150 руб.; 2 пасты карбонары x 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 – 15 000 руб. за номер; 4 номера «люкс» стоимостью -45 000 руб. за номер; 52 двухместных номера стоимостью – 38 000 руб. за номер.

**Критерии оценки:**

Оценка «отлично» - глубокое и прочное усвоение программного материала; полные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания; свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала; правильно обоснованные принятые решения; владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» - знание программного материала; грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос; правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка «удовлетворительно» - усвоение основного материала; при ответе допускаются неточности; при ответе недостаточно правильные формулировки; нарушение последовательности в изложении программного материала; затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» - не знание программного материала; при ответе возникают ошибки; затруднения при выполнении практических работ.

#### **4.5 Комплект заданий и вопросов для экзамена**

##### **Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портъе МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портъе**

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

34.Нормативные документы, используемые в работе средств размещения.

35.Зонирование рабочего пространства СПиРа.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

#### **4.6. Комплект типовых заданий для экзамена квалификационного профессионального модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Освоение профессии 25627 Портье)**

1. Определите понятие "портье" и опишите роль данной профессии в структуре гостиничного сервиса.
2. Какие основные обязанности выполняет портье в течение рабочей смены?
3. Перечислите ключевые требования, предъявляемые к профессиональным и личностным качествам портье.
4. Каковы основные функции службы приема и размещения (СПиР), в которой работает портье?
5. Опишите структуру СПиР в типичной гостинице и место портье в этой структуре.
6. Что такое гостиничный этикет, и как портье должен его соблюдать при общении с гостями?
7. Какие основные правила телефонного общения должен знать и применять портье?
8. Как портье должен встречать и приветствовать гостей, прибывающих в отель?
9. Опишите процедуру регистрации гостя в отеле, которую выполняет портье.
10. Какие документы необходимы для регистрации гостя, и как портье должен их проверить?
11. Как портье должен действовать, если у гостя отсутствуют необходимые документы?
12. Опишите процесс оформления и выдачи ключа от номера гостю.
13. Какие правила безопасности должен соблюдать портье при работе с ключами от номеров?
14. Как портье должен отвечать на вопросы гостей о предоставляемых в отеле услугах?

15. Как портье должен оказывать помощь гостям в решении различных проблем и вопросов?

16. Какие действия должен предпринять портье, если гость жалуется на качество обслуживания?

17. Опишите процедуру бронирования номера в отеле, которую выполняет портье.

18. Как портье должен проверять наличие свободных номеров в отеле?

19. Как портье должен сообщать гостю о стоимости номера и условиях проживания?

20. Опишите процесс приема и передачи багажа гостя.

21. Какие правила транспортировки багажа должен соблюдать портье?

22. Как портье должен действовать, если багаж гостя потерян или поврежден?

23. Опишите процедуру отправки и получения корреспонденции для гостей.

24. Как портье должен обеспечивать конфиденциальность информации о гостях?

25. Как портье должен поддерживать порядок и чистоту в зоне ресепшн?

26. Какие действия должен предпринять портье в случае возникновения чрезвычайной ситуации (пожар, затопление и т.д.)?

27. Как портье должен взаимодействовать с другими службами отеля (служба горничных, служба безопасности, служба питания)?

28. Какие основные типы номеров существуют в гостинице, и как портье должен ориентироваться в их расположении?

29. Что такое "ночной аудит" и какова роль портье в этом процессе?

30. Опишите процедуру выселения гостя из отеля (check-out).

31. Какие документы необходимо оформить при выселении гостя?

32. Как портье должен проверять оплату за проживание и дополнительные услуги при выселении гостя?

33. Как портье должен действовать, если гость отказывается оплатить счет?

34. Как портье должен обеспечивать сохранность денежных средств и ценностей, находящихся на ресепшн?

35. Какие правила работы с контрольно-кассовой техникой (ККТ) должен знать и соблюдать портье?

36. Что такое "эквайринг" и как портье должен проводить операции оплаты банковскими картами?

37. Как портье должен вести учет и отчетность по своей работе?

38. Какие основные нормативные документы регулируют деятельность гостиниц в РФ?

39. Как портье должен соблюдать правила охраны труда и техники безопасности на рабочем месте?

40. Какие основные принципы клиентаориентированного сервиса должен знать и применять портье?

Кейс-задачи:

1. Ситуация: Гость, прибывший в отель ночью, утверждает, что забронировал номер, но в системе бронирования его фамилия отсутствует. Ваши действия как портье.

2. Ситуация: Гость потерял ключ от номера. Ваши действия как портье.

3. Ситуация: Гость жалуется на шум в соседнем номере. Ваши действия как портье.

4. Ситуация: Гость просит вас разбудить его в 6 утра, но в отеле отсутствует услуга "будильник". Как вы поступите?

5. Ситуация: Гость просит вас вызвать такси, но на улице сильный дождь и все такси заняты. Что вы предпримете?

6. Ситуация: Гость утверждает, что в его номере пропала крупная сумма денег. Ваши действия.

7. Ситуация: Гость ведет себя агрессивно и оскорбляет персонал отеля. Как вы будете действовать?

8. Ситуация: В отеле сработала пожарная сигнализация. Ваши действия как портъе.
9. Ситуация: Гость просит предоставить ему утюг и гладильную доску, но в отеле нет такой услуги. Как вы поступите?
10. Ситуация: Гость оставил забытые вещи в номере после выезда. Ваши действия.
11. Ситуация: Вы обнаружили подозрительный предмет в холле отеля. Ваши действия.
12. Ситуация: Гость пытается пронести в отель животное, хотя правилами отеля это запрещено. Как вы поступите?
13. Ситуация: Гость просит вас помочь ему с переводом текста с иностранного языка. Что вы предпримете?
14. Ситуация: Гость просит вас достать билеты в театр, но все билеты уже проданы. Как вы поступите?
15. Ситуация: Вы заметили, что один из сотрудников отеля ворует вещи гостей. Ваши действия.
16. Ситуация: Гость просит вас предоставить ему информацию о городе, но вы не знаете ответа на его вопрос. Как вы поступите?
17. Ситуация: Гость просит вас помочь ему с заполнением анкеты на иностранном языке. Что вы предпримете?
18. Ситуация: Во время вашей смены произошла драка между гостями в холле отеля. Ваши действия.
19. Ситуация: Гость при выезде забыл в номере паспорт. Ваши действия?
20. Ситуация: Гость просит заселить его в номер более высокой категории, чем он забронировал, но все номера данной категории заняты. Как вы поступите?

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

#### **4.7. Комплект заданий для дифференцированного зачета УП.03 Учебная практика**

##### **Виды работ**

1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения

2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг
3. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей
6. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
7. Оформление и подготовка счетов гостей.
8. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
9. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отезжающих).
10. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;
11. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
12. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
13. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
14. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
15. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования
16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

#### **4.8. Комплект заданий для дифференциированного зачета ПП.03 Производственная практика**

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
5. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
6. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
7. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
8. Выполнение обязанностей ночного портье.
9. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночных аудитов.
10. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
11. Работа с просьбами и жалобами гостей.
12. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
13. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
14. Оформление отчетной документации
15. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
16. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
17. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
18. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
19. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении.