МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор-директор ИПО
_____Попов И.П.
«29» 08 2020 г.

**Рабочая программа профессионального модуля**

# ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2020

Документ подписан электронной подписью
Яковлев Алексей Николаевич
Ректор
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "КУЗБАССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Т.Ф. ГОРБАЧЕВА"
009639B77A14B5CACDBA0193FFB46793CA
Срок действия с 10.01.2023 до 04.04.2024
Подписано: 28.03.2023 03:27 (UTC)

Рабочую программу составил
доцент кафедры ПМ _____ Л. Л. Закамская

Программа обсуждена на заседании ЦМК

гостиничного дела

Протокол № 2 от 05.06.2020

Председатель ЦМК гостиничного дела _____ Л. Л. Закамская

Согласовано:
зам. директора по УР ИПО_____ Т. С. Семенова

Согласовано:
зам. директора по МР ИПО_____ Т.Ю. Сьянова

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

## 1.1 Место ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» в структуре основной образовательной программы

ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» в структуре основной образовательной программы является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций. Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии компетенций ОК 01-ОК11, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

## 1.2 Цель и планируемые результаты освоения ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение профессионального модуля направлено на формирование:

**общих компетенций:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно кразличным контекстам

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнениязадач профессиональной деятельности

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

Уметь: определять необходимые источники информации;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональнойдеятельности;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,руководством, клиентами

Знать: основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетомособенностей социального и культурного контекста

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений

особенности социального и культурного контекста;

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения й

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;пути обеспечения ресурсосбережения;

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности попрофессии;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья впроцессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

Знать: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения;

Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

правила чтения текстов профессиональной направленности;

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)

понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: основы финансовой грамотности;порядок выстраивания презентации

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи

презентовать бизнес-идею

**профессиональных компетенций**:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

Знать: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;

Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с

особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке

Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях

Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля

Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему иразмещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей

Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;

**В результате освоения ПМ 01обучающийся должен**

Знать:

- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- основы проектной деятельности;
- правила оформления документов и построения устных сообщений
- значимость профессиональной деятельности по профессии
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения;
- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии(специальности);
- средства профилактики перенапряжения;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- особенности произношения;
- основы финансовой грамотности;
- порядок выстраивания презентации
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- направленность работы подразделений службы приема и размещения;
- функциональные обязанности сотрудников;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы
- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
- стандартное оборудование службы приема и размещения;
- порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
- виды отчетной документации;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;
- критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги,предоставляемые гостиницей;
- категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
-особенности социального и культурного контекста;
-основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
-лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

-правила чтения текстов профессиональной направленности;

Уметь:

-владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

- определять необходимые источники информации;

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

- организовывать работу коллектива и команды;

- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;

- описывать значимость своей профессии;

- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности попрофессии;

- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности);

- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

- использовать современное программное обеспечение;

- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

- презентовать бизнес-идею;

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии сособенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема иразмещения, в т.ч. на иностранном языке

- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте,по передаче работниками дел при окончании смены;

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;

-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

-строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

-писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

Иметь практический опыт:

- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

- организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

- контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

**2. Структура и содержание ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

**2.1 Объем ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

| Форма обучения | Количество часов | | |
|---|---|---|---|
| | ОФ | ЗФ | ОЗФ |
| **Объем образовательной программы ПМ** | **524** | | |
| в том числе: | | | |
| Лекции, уроки | 98 | | |
| Практические занятия | 114 | | |
| Курсовая работа | 24 | | |
| Консультации | 16 | | |
| Самостоятельная работа | 38 | | |
| Промежуточная аттестация | 6 | | |
| Учебная практика | 144 | | |
| Производственная практика | 72 | | |
| Промежуточная аттестация (квалификационный экзамен) | 12 | | |

**2.2 Тематический план и содержание ПМ 01. "Организация и контроль текущей деятельностисотрудников службы приема и размещения"**

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения** | | ***58*** | ОК 01- 11, ПК 1.1-1.3 |
| **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | ***40*** | |
| **Тема 1.1.** Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | ***26*** | |
| | 1. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала | 2 | |
| | 2. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба | 2 | |
| | 3.Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. | 4 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| | Стандарты внешнего вида работников. | | |
| | 4.Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения | 2 | |
| | 5.Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. | 2 | |
| | 6.Стандартное оборудование секций службы приема и размещения | 2 | |
| | 7.Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров | 2 | |
| | 8. Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения иоформления. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. | 2 | |
| | 9. Методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей. Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах. | 2 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся по теме 1.1**<br>Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты иинформации, телефонной службы.<br>Составление перечня оборудования службы приема и размещения.<br>Составление эссе об организации службы приёма и размещения | 6 | |
| **Тема 1.2** Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями | **Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями** | ***14*** | |
| | 1.Факторы, определяющие уровень обслуживания. Положительные психологические контакты и эмоции у клиента. | 2 | |
| | 2.Обслуживание как процесс общения клиента и работника гостиницы | 2 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| | 3.Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей | 2 | |
| | 4. Конфликты и стрессы. Изучение норм и правил поведения персонала с гостями. Роль улыбки в общении. | 2 | |
| | 5.Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями | 2 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся по теме 1.2**<br>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.<br>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями | 4 | |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения** | | **18** | |
| **Тема 1.3.**Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке | **Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке** | **18** | |
| | В том числе, практических занятий | 16 | |
| | Практическое занятие № 1. Организация приёма, регистрации гостей | 2 | |
| | Практическое занятие № 2. Введение лексики по теме "Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке". Закрепление в упражнениях | 2 | |
| | Практическое занятие № 3. Чтение и перевод текста The Front Deskofthe Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста | 2 | |
| | Практическое занятие № 4. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов | 2 | |
| | Практическое занятие № 5. Размещение гостей(предоставление номеров) | 2 | |
| | Практическое занятие № 6. Чтение и перевод | 2 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| | текста“Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики | | |
| | Практическое занятие № 7. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшиониста | 2 | |
| | Практическое занятие № 8. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся<br>1. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.<br>2. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями | 2 | |
| **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.** | | **124** | ОК 01- 11, ПК 1.1-1.3 |
| **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | **86** | |
| **Тема 2.1.**Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей | **Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей** | **32** | |
| | 1. Проблемы службы приема и размещения**.** Изучение правил предоставления гостиничныхуслуг в РФ. | 4 | |
| | 2. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей | 2 | |
| | 3.Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полу-автоматизированные и автоматизированные | 2 | |
| | 4.Системы и технологии службы приема и размещения: автоматизированные | 2 | |
| | 5.Система контроля доступа в помещения гостиницы. | 2 | |
| | 6. Организация хранения личных вещей. | 2 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| | 7.Процесс поселения в гостиницу**.** | 2 | |
| | 8.Стандарты качества обслуживания при приеме гостей | 2 | |
| | ***В том числе, практических занятий*** | 10 | |
| | Практическое занятие № 9.<br>Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. | 4 | |
| | Практическое занятие № 10.<br>Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.<br>Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений | 4 | |
| | Практическое занятие № 11.<br>Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива.<br>Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер. | 2 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся по теме 2.1**<br>Заполнение и обработка заявок и бланков.<br>Заполнение регистрационной карточки гостя.<br>Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону склиентами.<br>Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно–визовую службу.<br>Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. | 4 | |
| **Тема 2.2** Документация службы приема и размещения | **Документация службы приема и размещения** | **14** | |
| | 1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 4 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| | 2. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд. | 2 | |
| | 3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: пребывание, выезда гостя. | 2 | |
| | ***В том числе, практических занятий*** | 6 | |
| | Практическое занятие № 12. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем | 2 | |
| | Практическое занятие № 13. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) | 2 | |
| | Практическое занятие № 14. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы | 2 | |
| **Тема 2.3** Оформление выезда гостя и процедура его выписки | **Оформление выезда гостя и процедура его выписки** | **40** | |
| | 1.Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. | 2 | |
| | 2. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». | 2 | |
| | 3. Функции кассира службы приема и размещения. | 2 | |
| | 4. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. | 2 | |
| | 5.Оборудование кассового отделения гостиницы | 2 | |
| | 6. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах всоответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». | 2 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| | 7. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. | 2 | |
| | 8. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов | 2 | |
| | 9. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. | 2 | |
| | 10.Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. | 2 | |
| | 11. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. | 2 | |
| | 12. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения | 2 | |
| | 13. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения | 2 | |
| | ***В том числе, практических занятий*** | 8 | |
| | Практическое занятие № 15. Профессиональная автоматизированная программа. Работа сосчетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. | 4 | |
| | Практическое занятие № 16. Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счетгостя. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя | 4 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| | **Самостоятельная работа обучающихся по теме 2.3**<br>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.<br>Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.<br>Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.<br>Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.<br>Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.<br>Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов | 6 | |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения** | | **38** | |
| **Тема 2.4.** Особенности работы с гостями | **Особенности работы с гостями** | **16** | |
| | ***В том числе, практических занятий*** | 14 | |
| | **Практическое занятие № 17.** Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан | 2 | |
| | **Практическое занятие № 18.** Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер | 2 | |
| | **Практическое занятие № 19.** Особенности обслуживания VIP-гостей | 2 | |
| | **Практическое занятие № 20.** Особенности работы спостоянными и VIP гостями | 2 | |
| | **Практическое занятие № 21.** Комплименты VIP гостям | 2 | |
| | **Практическое занятие № 22.** Правила регистрации иностранных гостей | 2 | |
| | **Практическое занятие № 23.** Виды и категории виз. Понятие миграционной карты | 2 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| | **Самостоятельная работа обучающихся:**<br>1. Заполнение и обработка заявок и бланков.<br>2. Заполнение регистрационной карточки гостя.<br>3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.<br>4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу | 2 | |
| **Тема 2.5 .** Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | **Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке** | **22** | |
| | ***В том числе, практических занятий*** | 20 | |
| | **Практическое занятие № 24.** Введение лексики по теме "Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке" | 2 | |
| | **Практическое занятие № 25.** Развитие лексических навыков. Время заезда и выезда. Расчетный час. Процедуры и политика раннего заезда и позднего выезда | 2 | |
| | **Практическое занятие № 26.** Практика устной речи. Составление диалогов у стойки администратора. Информирование гостей о расчетном часе, политики раннего заезда и позднего выезда | 2 | |
| | **Практическое занятие № 27.** Развитие навыков устной речи. Предварительная оплата. Способы оплаты: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями | 2 | |
| | **Практическое занятие № 28.** Практика устной и письменной речи. Составление диалогов у стойки администратора. Предварительная оплата различными способами | 2 | |
| | **Практическое занятие № 29.** Практика устной и письменной речи. Составление диалогов у | 2 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| | стойки администратора. Работа со счетами гостей: начисление | | |
| | **Практическое занятие № 30.** Практика устной речи. Составление диалогов у стойки администратора. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения | 2 | |
| | **Практическое занятие № 31.** Практика устной и письменной речи. Составление диалогов у стойки администратора. Работа со счетом гостя: разделение,скидка, корректировка | 2 | |
| | **Практическое занятие № 32.** Практика устной и письменной речи. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Алгоритм работы с жалобами гостей | 2 | |
| | **Практическое занятие № 33.** Практика устной и письменной речи. Составление диалогов у стойки администратора. Оплата услуг. Выписка гостей | 2 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся:**<br>1. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.<br>2. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.<br>3. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.<br>4. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.<br>5. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.<br>6. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.<br>7. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов | 2 | |
| **Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла** | | **68** | ОК 01- 11, ПК 1.1-1.3 |
| **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | **40** | |
| **Тема 3.1** | **Взаимодействие службы приема и** | **12** | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы | **размещения с другими службами гостиницы** | | |
| | 1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы | 2 | |
| | 2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы | 2 | |
| | ***В том числе, практических занятий*** | 8 | |
| | Практическое занятие № 34. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля | 4 | |
| | Практическое занятие № 35. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля | 4 | |
| **Тема 3.2** Организация ночного аудита | **Организация ночного аудита** | **28** | |
| | 1.Служба ночного аудита: назначение и основные функции. | 2 | |
| | 2. Изучение правил выполнения ночного аудита. | 2 | |
| | 3. Правила работы с информационной базой данных гостиницы | 4 | |
| | 4.Ознакомление с видами отчетной документации | 2 | |
| | 5. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации | 2 | |
| | ***В том числе, практических занятий*** | 6 | |
| | Практическое занятие № 36. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита | 4 | |
| | Практическое занятие № 37. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д | 2 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| | **Самостоятельная работа обучающихся по теме 3.2**<br>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.<br>Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы<br>Составить алгоритм проведения ночного аудита | 10 | |
| **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения** | | **28** | |
| **Тема 3.3.** Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке | **Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке** | **28** | |
| | ***В том числе, практических занятий*** | 26 | |
| | **Практическое занятие № 38.** Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. Выбирает между отелем, в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументировано убедить его забронировать отель, в котором работает администратор | 2 | |
| | **Практическое занятие № 39.** Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле (кредитная карта не его, потом просит заплатить наличкой). | 4 | |
| | **Практическое занятие № 40.** Разговор по телефону –запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование. | 4 | |
| | **Практическое занятие № 41.** Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен | 4 | |
| | **Практическое занятие № 42.** Процедура выселения, наличные, гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. | 4 | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| | Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт | | |
| | **Практическое занятие № 43.** Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства | 4 | |
| | **Практическое занятие № 44.** Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость повредил мебель в номере | 4 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся:**<br>1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.<br>2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.<br>3. Составить алгоритм проведения ночного аудита | 2 | |
| **Курсовая работа**<br>**Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе**<br>1. Выбор темы курсовой работы<br>2. Основные требования к оформлению работы<br>3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.<br>4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.<br>5.Основные требования к написанию практической части курсовой работы.<br>6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.<br>7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.<br>8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками<br>9.Основные правила к написанию заключения<br>10. Индивидуальные консультации.<br>11. Защита курсовой работы. | | **24** | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| **Самостоятельная работа обучающегося над курсовой работой**<br>1. Планирование выполнения курсовой работы<br>2.Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы<br>3.Изучение литературных источников.<br>4.Изучение и работа над материалами для написания теоретической части<br>5.Изучение практических материалов<br>6.Подготовка к защите курсовой работы | | | |
| **Консультация** | | 16 | |
| **Промежуточная аттестация в форме экзамена** | | 6 | |
| **Учебная практика**<br>**Виды работ**<br>1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения<br>2. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги<br>3. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг<br>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 партнерамии коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.<br>5. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.<br>6. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями<br>7. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей<br>8. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)<br>9. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)<br>10. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)<br>11. Оформление и подготовка счетов гостей<br>12. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями | | 144 | ОК 01- 11,<br>ПК 1.1-1.3 |
| **Производственная практика** | | **72** | ОК 01-11 |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| | 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями<br>2. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей<br>3. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями<br>4. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей<br>5. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям<br>6. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями<br>7. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями<br>8. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями<br>9. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям<br>10. Выполнение обязанностей ночного портье<br>11. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита<br>12. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице<br>13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | | ПК 1.1-1.3 |
| **Промежуточная аттестация (квалификационный экзамен)** | | **12** | |
| **Всего** | | **524** | |

## 3 Условия реализации программы ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

### 3.1 Специальные помещения для реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

*Кабинет «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения»*
Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:
- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест кабинета:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

компьютеры по количеству посадочных мест;

- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

*Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»*:

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

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

*Лаборатория «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения»*

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест лаборатории:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц

*Программа учебной практики* реализуется в тренажерном комплексе «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»

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

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон
Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)
Сейф
POS-терминал
Шкаф для папок
Детектор валют
Лотки для бумаги

База учебной практики оснащена оборудованием, инструментами, расходными материалами (или их аналогами), используемых при проведении чемпионатов WorldSkills и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля»:

стойка администратора СПиР – 1 шт.;
рабочий стол – 3 шт.;
МФУ – 1 шт.;
энкодер для магнитных карт – 1 шт.;
терминал для кредитных карт – 1 шт.;
телефон - 1 шт.;
шкаф стеллаж для папок – 1 шт.;
корзина для мусора – 2 шт.;
ноутбук/персональный компьютер – 1 шт.;
автоматическая система управления гостиницей (АСУ) – 1 шт.;
мышка – 1 шт.;
стул – 6 шт.;
лотки для бумаг – 4 шт.

*Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики* соответствует содержанию деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

### 3.2 Информационное обеспечение реализации программы

#### 3.2.1 Основная литература

1. Тимохина, Т. , Л. Гостиничная индустрия.[электронный ресурс]. – Москва :Юрайт, 2019. – 336 с. –Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890.

2. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019.– 190 с. – Режим доступа: http://new.znanium.com/go.php?id=989446.

3. Evans, V. Hotels and Catering. Student"s Book [Текст] :учебник английскогоязыка / Virginia Evans,Jenny Dooley, Veronica Garza. – [Б. м.] : Express Publishing, 2018. – 120 с.

#### 3.2.2 Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. , Л. Гостиничный сервис.[электронный ресурс]. – Москва :Юрайт, 2019. – 331 с. –Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891

2. Быстров, С. , А. Организация гостиничного дела. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 432 с. –Режим доступа: http://new.znanium.com/go.php?id=961520

3. Можаева, Н. , Г. Индустрия гостеприимства. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режимдоступа: http://new.znanium.com/go.php?id=961505.

4. PlanetofEnglish [Электронный ресурс] : учебник английского языка для образовательныхучреждений СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования / Г. Т. Безкоровайная [ и др . ] . – Москва: Академия , 2017 . – 256 с . – Режим доступа :http://academia-moscow.ru/reader/?id=214498#copy

5. Голубев, А. П. Английский язык [Электронный ресурс] : учебник для образовательныхучреждений, реализующих программы СПО / А. П. Голубев, Н. В. Балюк,

И. Б. Смирнова. – Москва :Академия, 2018. – 336 с. – Режим доступа: http://academia-moscow.ru/catalogue/4831/349751/

6. Невзорова, Г., Д. Английский язык. грамматика 2-е изд., испр. и доп.[электронный ресурс]. –Москва :Юрайт, 2019. – 213 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/angliyskiy-yazyk-grammatika-437254

7. Буренко, Л. , В. Грамматика английского языка. grammarinlevelselementary – preintermediate.[электронный ресурс]. – Москва :Юрайт, 2019. – 227 с. – Режим доступа: https://biblioonline.ru/book/grammatika-angliyskogo-yazyka-grammar-in-levels-elementary-pre-intermediate-437709

8 Кохан, О. , В. Английский язык для технических специальностей 2-е изд., испр. И доп.[электронный ресурс]. – Москва :Юрайт, 2019. – 226 с. – Режим доступа: https://biblioonline.ru/book/angliyskiy-yazyk-dlya-tehnicheskih-specialnostey-437135

9. Воробьева, С. , А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (b1) 5-е изд., испр. И доп.[электронный ресурс]. – Москва :Юрайт, 2019. – 192 с. – Режим доступа: https://biblioonline.ru/book/delovoy-angliyskiy-yazyk-dlya-gostinichnogo-biznesa-b1-438758

10. Краснощекова, Г. А. Грамматикаанглийскогоязыка. grammarinlevelselementary – preintermediate.[электронный ресурс]. – Москва: Юрайт, 2018. – 227 с. – Режим доступа: https://biblioonline.ru/book/grammatika-angliyskogo-yazyka-grammar-in-levels-elementary-pre-intermediate-415086

### 3.2.3 Методическая литература

1. Закамская, Л. Л. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения [Электронный ресурс] : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / Л. Л. Закамская ; Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента. – Кемерово :КузГТУ, 2019. – 50 с. – Режим доступа: http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=4157.

2. Закамская, Л. Л. Учебная практика по профессиональному модулю 01 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения"" [Электронный ресурс] : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / Л. Л. Закамская ; Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 25 с. – Режим доступа: http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2180

3. Закамская, Л. Л. Производственная практика по профессиональному модулю 01 ""Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения"" [Электронный ресурс] : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / Л. Л. Закамская ; Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 24 с. – Режим доступа: http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2194.

### 3.2.4 Интернет ресурсы

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева. Режим доступа: www.kuzstu.ru

2. Электронные библиотечные системы:

- Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: www.biblioclub.ru
- Лань. Режим доступа: http://e.lanbook.com
- Электронная библиотека издательства «Юрайт» https://biblioonline.ru/catalog/spo

**4. Контроль и оценка результатов освоения ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

| Результаты обучения/код и наименование компетенций | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|---|---|
| Знать:<br>методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; содержание актуальной нормативно-правовой документации; основы проектной деятельности; правила оформления документов и построения устных сообщений; значимость профессиональной деятельности по профессии; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения; основы финансовой грамотности; порядок выстраивания презентации; методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы; законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; | 75 % правильных ответов.<br>Оценка процесса.<br>Оценка результатов.<br>Экспертное наблюдение | Тестирование.<br>Собеседование.<br>Ролевая игра.<br>Практическая работа.<br>Экзамен.<br>Экспертное наблюдение и оценка выполнения работ по учебной и производственной практикам |

| | | |
|---|---|---|
| стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; особенности социального и культурного контекста; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; правила чтения текстов профессиональной направленности | | |
| Уметь:<br>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); определять необходимые источники информации; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; организовывать работу коллектива и команды; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; проявлять толерантность в рабочем коллективе; описывать значимость своей профессии; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности); применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать бизнес-идею; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению | Оценка результатов.<br>Оценка процесса.<br>Экспертное наблюдение | Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями: ролевая игра, ситуационная задача, практическая работа.<br>Собеседование.<br>Курсовая работа<br>Экзамен.<br>Экспертное наблюдение и оценка выполнения работ по учебной и производственной практикам |

| | | |
|---|---|---|
| информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы | | |
| Иметь практический опыт:<br>планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качеств | Оценка результатов<br>Оценка Процесса<br>Экспертное наблюдение | Курсовая работа<br>Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями: ролевая игра, ситуационная задача практическая работа.<br>Собеседование.<br>Экзамен.<br>Экспертное наблюдение и оценка выполнения работ по учебной и производственной практикам |

**5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю**

**5.1 Паспорт фонда оценочных средств**

| № п/п | Наименование разделов дисциплины | Содержание (темы) раздела | Код компетенции | Знания, умения, навыки, необходимые для формирования соответствующей компетенции | Форма текущего контроля знаний, умений, навыков, необходимых для формирования соответствующей компетенции |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **Организация и технология работы службы приема и размещения** | **Тема 1.1.** Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями<br>**Тема 1.2** Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями<br>**Тема 1.3.** Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке | ОК 01- 11, ПК 1.1-1.3 | **Знать:** методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности<br>**Уметь:** владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)<br>**Знать:** номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности<br>**Уметь:** определять необходимые источники информации<br>**Знать:** содержание актуальной нормативно-правовой документации<br>**Уметь:** определять актуальность нормативно правовой документации в профессиональной деятельности<br>**Знать**: основы проектной деятельности<br>**Уметь:** организовывать работу коллектива и команды | Тестирование. Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями: ролевая игра, ситуационная задача, практическая работа. Собеседование. Текущий контроль в форме защиты практических занятий. |
| 2 | **Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки** | **Тема 2.1.** Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.<br>**Тема 2.2.** Документация службы приема и размещения<br>**Тема 2.3.** | ОК 01- 11, ПК 1.1-1.3 | | Тестирование Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями: ситуационная задача; ролевая игра. практическая работа. Собеседование. Текущий контроль |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Оформление выезда гостя и процедура его выписки **Тема 2.4.** Особенности работы с гостями **Тема 2.5.**Организациявзаимодействиясотрудниковсгостями при приеме, регистрации, размещении выписки на английском языке | | **Знать:** правила оформления документов и построения устных сообщений; особенности социального и культурного контекста **Уметь:** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе **Знать:** значимость профессиональнойдеятельности по профессии | в форме защиты практических занятий. |
| 3 | **Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла** | **Тема3.1** Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы **Тема 3.2** Организация ночного аудита **Тема 3.1.**Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке | ОК 01- 11, ПК 1.1-1.3 | **Уметь:** описывать значимость своей профессии **Знать:** основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения **Уметь:** определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии **Знать:** условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения **Уметь**: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для | Тестирование Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями: ситуационная задача, практическая работа; ролевая игра Собеседование. Текущий контроль в форме защиты практических занятий. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | данной профессии (специальности)<br>**Знать**: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности<br>**Уметь**: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение<br>**Знать:** правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; правила чтения текстов профессиональной направленности;<br>**Уметь:** участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;<br>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;<br>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы<br>**Знать:** основы финансовой грамотности; порядок выстраивания презентации<br>**Уметь:** выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать бизнес-идею<br>**Знать:** методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы<br>**Уметь:** планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч на иностранном языке<br>**Иметь практический опыт:** планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей<br>**Знать:** законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях<br>**Уметь:** организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля<br>**Иметь практический опыт:** организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке<br>**Знать:** стандарты, | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей<br>**Уметь:** контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения<br>**Иметь практический опыт:** контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | |

### 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

#### 5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Оценочными средством при текущем контроле **МДК 01.01 «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» является тестирование и выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями.

**Пример тестовых вопросов:**

1.При каких условиях исполнитель вправе отказать в бронировании:

а) если номер не оплачен заранее;

б) если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера;

в) если потребитель не может определиться с датой бронирования;

г) если потребителя не удовлетворяют условия бронирования.

2. Договор заключается при предъявлении потребителем:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

в) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным закономи признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестведокумента, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

г) свидетельства о браке.

3. Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа,подписанного двумя сторонами, который не должен содержать:

а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество(если имеется), сведения о государственной регистрации;

б) сведения о заказчике (потребителе);

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

г) цену номера (места в номере);

д) нет верного ответа.

4. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании:

а) документов, удостоверяющих личность;

б) находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников,сопровождающего лица (лиц);

в) документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств орождении этих несовершеннолетних;

г) все ответы верны.

5. В какое время исполнитель обеспечивает обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницуи убывающих из гостиницы:

а) круглосуточно;

б) вправе определять время самостоятельно;

в) верно А и Б;

г) нет верного ответа.

6.В какое время осуществляется заезд и выезд из гостиницы в расчетный час:

а) в 12 часов текущих суток по местному времени;

б) после 14:00;

в) до 00:00;

г) до 12 часов текущих суток по местному времени.

*Тема считается зачтенной, если доля правильных ответов составляет 75% .*

Практические задания включают в себя решение ситуационной задачи или выполнение практической работы

**Пример ситуационной задачи:**

Вы – администратор гостиницы «N». Вам на стойку reception звонит постоялец и жалуется наотсутствие горячей воды, а также на слишком долгое ожидание обслуживания в номер. Вы обещаетеразобраться с ситуацией и связаться с гостем позднее. Горячую воду отключили во всем гостиничномкомплексе в связи с аварией на станции. Ужин не доставили в номер по причине некорректно принятойзаявки – неверно указали время подачи блюд в номер (вместо 19.00 записали 21.00).

Формулировка задания

1. Каковы основные принципы разрешения конфликтов с гостями различной категории?

2. Каких норм этики необходимо придерживаться в таких ситуациях?

3. Каким образом Вы разрешите подобную ситуацию? Составьте варианты возможного диалога сгостем.

4. Какие меры необходимо предпринять, чтобы сгладить впечатление гостя от пребывания в Вашейгостинице?

**Пример практического задания:**

1. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда всоответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью 1600.Заезд: 15.03. в 19-00; Выезд:19.03. в 06-00. Апартаменты стоимостью 5000.Заезд: 19.03. в 07-00; Выезд: 19.03 в 16-00.

2. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда всоответствии со следующими данными: Номер люкс стоимость 2500.Заезд: 11.03. в 23-00; Выезд 16.03. в14-00. Двухместный номер стоимостью 900.Заезд: 12.03. в 13-00; Выезд: 15.03 в 12-00.

3. Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: клиент Васильев В.Г., проживает в номере Люкс стоимостью 4600 руб./сут. Заезд 19.04.2015 в 09-00 час. Выезд 23.04.2015 в 13-00 час.Использованные дополнительные услуги: мини-бар 2900 руб., химчистка – 2780 руб., ужин в номер – 3110руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.

*Шкала оценивания решения практических заданий и ситуационных задач:*

90-100 баллов - обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 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.

80-89 балла - обучающийся дает удовлетворяющий ответ, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

60-79 баллов - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал не последовательно и допускает ошибки.

0-59 балла - обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и не уверенно излагает материал.

Критерии оценки

| Шкала оценивания | Количество баллов |
|---|---|
| зачтено | 60-100 |
| не зачтено | 0-59 |

Текущий контроль по темам **МДК 01.02** «Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения» заключается в выполнении обучающимися практических заданий.

**Примерное практическое занятие**:

Тема: "Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещениии выписки на английском языке".

Цель: Ознакомить с лексическими единицами по теме. Сформировать навыки диалогической речи.

Продолжительность работы**:** 90 минут**.**

Материально-техническое обеспечение**:** учебное пособие, раздаточный материал, словари, аудио-визульные средства, презентации.

Задания к практической работе:

1. Studythevocabulary:

1. customerservice - обслуживание клиентов;

2. a query - вопрос, запрос;

3. toassign - назначать; заселять в номер;

4. toissueroomkeys - выдавать ключи от номера;

5. to interact –взаимодействовать;

6. a cash drawer - денежныйящик;

7. a transactiontohandletransactions - сделка, финансовая операция - проводить финансовые операции;

8. tosettleaccounts - оплачиватьсчета;

9. overbooking - овербукинг (сверхбронирование) (практика применения подтвержденного бронированиясверх наличия свободных мест; применяется в гостиничном бизнесе как средство страхования от неявокклиентов);

10.to occur - происходить, случаться;

11.a patron– клиент;

12.switchboard – коммутатор;

13.shift toworkinshift - смена - работать по сменам;

14.hotel occupancy - загрузка номерного фонда;

15.Average DailyRate (ADR) - среднесуточная стоимость номера (величина средней ставки за занятыеномера, рассчитанная путем деления дохода с номеров на количество занятых номеров);

16.revenue - доходпредприятия.

**2. Translate the sentences.**

1. The bulk of a hotel receptionist‘s work is directly related to customer service;

2. The receptionists must have an authoritative knowledge of the hotel and surrounding area, since they oftenhave to answer a lot of guests‘ queries about the general environment;

3. The receptionist will assign keys, arrange baggage assistance, and answer all questions about amenities andhotel policies.

4. Receptionists are typically responsible for everything from helping people make reservations to managingavailable rooms, issuing room keys, and solving any problems that may arise during the course of a stay.

5. In most cases, the receptionist is the first person that guests will interact with at the hotel, which makes therole one of some importance.

6. Most of the time, the desk clerk will manage a cash drawer, as well. He or she will not usually keep muchmoney, but will often handle basic transactions.

7. The hotel receptionist is in charge of collecting room payments and settling accounts.

8. Receptionists need to understand how to work with reservations programs, and be able to sort out problemswhen mistakes like overbooking have occurred.

9. A bellhop is a person who helps hotel guests with their luggage, possibly porting these to the front desk or thehotel room. He or she may also call cabs, help a person check out from a hotel, or open doors for patrons of thehotel.

10. The night auditor is in charge of producing statistics and summaries of revenue.

**3. Give the English equivalents to the following words combinations.**

выдача ключей от номера; в процессе пребывания; непосредственно относиться к в большинствеслучаев; отвечать за бронирование; производить основные расчеты; доставка багажа в номер6. Match the words with their definitions

1. employee
2. delivery
3. environment
4. overbooking
5. assign
6. arrange

a. the conditions and influences in which people carry on a particular activity
b. to sell more rooms than you have available
c. providing a service
d. someone who is paid regularly to work for a person or an organization
e. to provide what someone needs, by doing what is necessary
f. give out

**4. Complete the sentences with the words.**

▪ employees ▪ environment ▪ assign ▪ rooms ▪ delivery ▪ arrange ▪ accommodation ▪ overbooked1. We (1) _____ according to roommate pairs and housing preferences. 2. The rooms are equipped with abath-tub, king-size bed, coffee and tea service, toiletry kit, water bottle and daily (2) _____of newspaper to theroom. 3. We wish to offer our customers high-quality and (3) _____-friendly services. 4. A hotel is required tohave many (4) _____. 5. We cannot begin to (5) _____ _____ until the accommodation booking fee andaccommodation fees have been paid. 6. Standard compensation of first night‘s stay at new hotel, transportationto new hotel and a phone call are usually given by the (6) _____ hotel to the guest complementary.

**5. Complete the text with the missing phrases.**

a. will require transportation assistance
b. take room service orders
c. assist them in every way possible
d. checking guests in and out of the hotel
e. the contact numbers of the hotel
f. to make coffee for their guests
g. making reservations over the phone
h. deposit valuables
i. the ultimate customer satisfaction
j. without fail inform the guest
k. to inform the housekeeping staff
l. help guests with information m. to extend or cancel their reservations

Hotel Front Desk Job Description Employed by motels, hotels and resorts, these front desk agents areresponsible for (1) ____ . They not only greet and register the guests when they come in, but also assign rooms,(2) _____ in safe-deposit boxes, issue room keys, make welcome calls, issue discount cards, pamphlets, (3) ____from customers, etc. They are also responsible for mentioning all the rules and regulations of the hotel, when aclient checks in. The front desk agent is also responsible for collecting payments from guests, (4)____, makingelectronic reservations, respond to e-mails, maintain hotel room inventory, etc. They are also expected topatiently answer all the queries of the guests and (5) _____, to give the guests maximum customer satisfaction.Moreover, overseas clients often give their loved ones (6) _____. The job of the front desk executive is to transfercalls to the guests and if they are unavailable, to make a note of the caller and (7) _____when he or she returns. Afront desk executive also needs (8)_____ regarding the part of the day, when the room is vacated by the guest,so that they can clean up the room. At times guests would wish (9) _____, which might require

considerableeffort to fit in their requirements in a busy season. Doing this smoothly will certainly win the praises of theguests. Often guests (10)_____to move in and around the city. The front desk agent is to help them with the travelarrangements. They also (11) _____ about the city and the best places to visit. In fact, the front desk jobdescription depends mainly on the hotel. There are some hotels that believe in delivering (12) _____. They asktheir front desk agents to help their guests in every way possible. Some may be even asked (13) , deliverchampagne, remind the guests of their appointments in the city, etc.

Критерии оценивания:

90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;

60–79 баллов – при правильном и не полном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0-59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и не полном ответе только на один из вопросов.

**Текущий контроль по учебной практике** заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по практике.

Отчет о прохождении учебной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист, введение (с указанием цели, задач практики); основная часть, с указанием разделов; заключение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике. В случае некорректного оформления, отсутствия указанных разделов, наличия существенных ошибок, отчет по учебной практике отдается обучающемуся на доработку. После предварительной проверки и утверждения отчета по учебной практике, обучающийся допускается на защиту.

**Задание на учебную практику**: Провести визуализацию действий менеджера службы приема и размещения. Изучить правила приема, регистрации и размещения гостей.

Типовые задания на учебную практику**:**

-составление и обработка необходимой документации;

-отработка навыков общения с потребителем в процессе обслуживания;

-отработка навыков работы с информационной базой;

Текущий контроль производится в виде оценки выполнения соответствующего этапа практики;

Каждый пункт отчёта оценивается по 100 бальной системе;

- 90-100 баллов - раздел раскрыт полно;
- 60-90 баллов - не все материалы в разделе присутствуют;
- 0...59 баллов - отсутствуют необходимые материалов в разделе.

**Текущий контроль по производственной практике** заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по производственной практике.

Отчет о прохождении производственной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист, введение (с указанием цели, задач практики); характеристику организации (базы прохождения практики); практические результаты, полученные в процессе выполнения задания; заключение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике.

Типовые задания:

Выполнить процедуры приема, регистрации и размещения индивидуальных гостей/ туристских групп/ иностранных туристов;

Выполнить процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

Осуществить подготовку проекта договоров.

Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;

Осуществить расчет с гостями за проживание и оказание дополнительных услуг, организовать отъезд гостей.

**5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации**

Формой промежуточной аттестации **МДК 01.01** «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» является защита курсовой работы, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Курсовая работа - самостоятельная разработка в соответствии с требованиями конкретной темы, отображающая приобретенные теоретические и практические знания и практические навыки, уменияработать с литературой, анализировать источники, делать обстоятельные и обоснованные выводы. Защита курсовой работы проводится в форме собеседования, в ходе которого обучающемуся могут быть заданы как устные вопросы по изложенному материалу, так и письменные задания, относящиеся к теме курсовой работы. Оценка курсовой работы доводится до обучающегося непосредственно после окончания собеседования. Проверка правильности выполнения заданий производится преподавателем вне аудитории. Инструментом измерения сформированности компетенций является собеседование, проводимое по содержанию и компонентам курсовой работы.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» - обучающийся свободно ориентируется в представленном материале, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение;

- оценка «хорошо» - обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, недопуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

- оценка «удовлетворительно» - обучающийся имеет знания материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала;

- курсовая работа не может быть представлена к защите, если в ходе подготовки обучающийся не изложил в ней значительную часть материала, а также если при изложении материала допускает существенныеошибки.

Тематика курсовой работы:

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 звезд.
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 области или города).
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 ночного аудита (на конкретном примере).

Оценочные средства при промежуточной аттестации**МДК 01.02** «Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения»

Примерные вопросы к экзамену:
1. Употребление глагола в PresentSimple и PastContinuous.
2. Употреблениеглаголав Present Continuous и Past Simple.
3. Употреблениемодальныхглаголов.
4. УпотреблениеPresentPerfect
5. Употребление Present Perfect Continuous.
6. Употребление Past Perfect.
7. УпотреблениеPastPerfectContinuous.
8. Употребление прямой и косвенной речи.

Примерные темы сообщений к экзамену:
1. Организация приема. Регистрация гостей.
2. Размещение гостей.
3. Особенности обслуживания VIP-гостей
4. Составление текста на иностранном языке для общения по телефону с клиентами.
5. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.
6. Правила регистрации иностранных гостей.
7. Заселение гостя walk-in.
8. Разговор по телефону – запрос бронирования.

Примерный вариант лексико-грамматического задания к экзамену:

**1. Complete the sentences with the correct preposition.**

1. I‘d like to book accommodation _____ three nights, _____ Tuesday the 6th _____ Friday the 9th of
April.
2. We‘ll arrive _____ Tuesday _____ four o‘clock.
3. We‘ll let you know _____ Wednesday at the latest.
4. The shop normally closes _____ 6 p.m. but once a month it‘s open _____ 8 p.m.
5. The hotel closes _____ six weeks _____ winter.
6. The door is locked _____ 11 p.m. Please ring the bell if you arrive _____11 p.m.

**2. TranslateintoEnglish.**

1. У вас есть свободные номера с ванной на 5 марта?
2. У вас есть в гостинице президентский люкс?
3. Можно забронировать двухместный номер с дополнительной кроватью для ребенка?
4. Мне нужно два одноместных номера, расположенных рядом.
5. Я хотел бы забронировать номер для деловых людей с выходом в Интернет.
6. Подождите одну минуту, пожалуйста, я проверю наличие свободных номеров.
7. Мы можем забронировать для вас люкс-апартамент.
8. У нас есть свободный номер повышенной комфортности. Он дороже стандартного, но намного удобнее.

9. Какова полная цена номера?
10.Не могли бы вы сказать, в стоимость включены налоги и обслуживание?

**3. Choose the correct answer.**

1. What is the purpose of the document?
a. to show employees how to look for room damage
b. to explain how guests make reservation
c. to teach the steps of renting a room to guests
d. to explain how guests complete registration forms
2. What happens after employees collect the damage deposit?
a. the guest returns the registration form
b. the guest receives a key to the room
c. the employee asks for payment
d. the employee find an available room
3. According to the passage, what is NOT true abour guests with reservation?
a. They fill out the registration form.
b. They state the number of guests.
c. They receive a room key.
d. They pay a damage deposit.

**4.Match the words with their definitions.**

1. double
2. non-smoking
3. single
4. smoking
5. vacancy
6. assign
a. to give a guest a room
b. a room with a bed for one person
c. a room with two beds for two people
d. a room where smoking is not okay
e. a room where smoking is okay
f. anavailableroom

Критерии оценивания:

90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;

60–79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0-59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и не полном ответе только на один из вопросов.

Промежуточная аттестация обучающихся **по учебной практике** является обязательной. Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций являются устный опрос обучающихся и утвержденный отчет по учебной практике.

**Примерные вопросы:**

1.Стандартное оборудование секций службы приѐма и размещения.
2.Требования к обслуживающему персоналу.
3.Функции портье, кассира и консьержа.
4.Процесс поселения в гостиницу.
5.Система контроля доступа в помещения гостиницы.
6.Организация хранения личных вещей.

Критерии оценивания и шкала оценки

| Баллы | Оценка | Требования к знаниям |
|---|---|---|
| 90-100 | Отлично | Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе на два вопроса, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию профессиональных компетенций. |
| 80-89 | Хорошо | Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе на один вопрос и правильном, но не полном ответе на другой вопрос, который демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем |
| 60-79 | Удовлетворительно | Оценка "удовлетворительно" выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе только на один из вопросов, который демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабосформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает недостаточно свободное владение речью, терминологией, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем. |
| 0-59 | | Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при правильном, но неполном ответе только на один вопрос или отсутствии правильных ответов, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. |

Формой промежуточной аттестации **производственной практики** является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Руководитель оценивает результаты прохождения производственной практики, принимая во внимание качество отчета и устные ответы обучающегося на контрольные вопросы. Инструментом измерения сформированности компетенций является устная защита отчета по производственной практике. Допуском к промежуточному контролю является выполнение всех требований текущего контроля.

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Опишите организационную структуру службы приема и размещения

2. Как формируется и рассчитывается калькуляция стоимости услуг проживания

3. Как осуществляется организация ночного аудита

4. В чем сущность заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями

| Шкала | Критерии оценивания обучающегося |
|---|---|
| Зачтено | Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Могут допускаться несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена |
| Незачтено | Изложение материалов не полное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики не выполнена. |

**5.2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

Положение №Ип-06/7 "О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ" от27.08.2018 г.

Процедура оценивания подготовки отчета по учебной практике. Отчёт по практике представляется на заключительном этапе практики в бумажном виде. Преподаватель проверяет корректность оформления отчета. При проверке отчёта преподаватель может сделать устные и письменные замечания, задать дополнительные и уточняющие вопросы. После приёма отчёт подписывается преподавателем. При проведении промежуточной аттестации обучающиеся сдают дифференцированный зачет, до которого допускаются, если выполнены все требования текущего контроля. Во время зачета обучающиеся с разрешения преподавателя могут пользоваться справочной литературой, использование любых технических средств не допускается. В ходе зачета преподаватель может задавать уточняющие вопросы. На дифференцированный зачет, все обучающиеся приходят в установленное время. Обучающийся должен иметь при себе зачётную книжку и утвержденный отчет по учебной практике. Каждому обучающемуся задаются вопросы, согласно выбранной теме отчета. Ответы даются в устной форме. Результаты оценивания ответов на вопросы доводятся до сведения обучающихся в тот же день.

В процессе прохождения производственной практики предусмотрены следующие формы контроля: текущий, промежуточный контроль. При проведении текущего контроля обучающиеся представляют отчет (или часть отчета) по производственной практике преподавателю. Преподаватель анализирует содержание отчетов, после чего оценивает качество выполнения. Если отчет удовлетворяет требованиям, то обучающийся допускается до промежуточной аттестации.

**5. 2.4 Иные сведения и (или) материалы**

Образовательный процесс осуществляется с использованием как традиционных, так и современных интерактивных технологий. В рамках аудиторных занятий применяются следующие интерактивные методы:

- разбор конкретных примеров;
- мультимедийная презентация.

Руководитель практики курирует деятельность обучающегося в период прохождения практики, консультирует его по выполнению заданий практики и осуществляет текущий контроль. По окончании практики оценивает уровень освоения компетенций. Руководитель практики проводит вводный инструктаж, в ходе которого знакомит

обучающегося с программой практики, системой оценки. Во время практики оказывает студенту консультационную помощь по выполнению заданий. После завершения практики проводит промежуточную аттестацию, оценивает уровень освоения компетенций обучающегося.

До начала практики обучающийся:

Знакомится с содержанием программы практики.

Выбирает базу практики и заключает договор.

Получает задания на практику, в том числе индивидуальное задание, у руководителя практики от университета.

В период прохождения практики обучающийся:

Проходит инструктаж по технике безопасности.

Своевременно выполняет задания, предусмотренные данной программой

Обучающийся обязан:

Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины.

Добросовестно выполнять все указания руководителя практики, касающиеся порядка прохождения и содержания практики, индивидуальные поручения руководителя, активно участвовать во всех мероприятиях, к которым студент привлекается.

Подготовить отчет по практике в соответствии с установленными данной программой требованиями, подписать его, а также заверить у руководителя практики

Требования к написанию отчета обучающегося:

Отчет по практике составляется студентом в виде единого документа.

В отчете должны быть отражены все результаты выполнения заданий за период практики:

- введение (цели, задачи практики, место, сроки прохождения практики и др.);
- характеристика базы прохождения практики: указывается примерное содержание раздела, например, история предприятия, цели и задачи деятельности организации,
- основная часть: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения заданий по практике.
- результаты выполнения индивидуального задания: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения индивидуальных заданий по практике;
- заключение: указывается примерное содержание раздела, порядок описания основных выводов и предложений обучающегося по результатам практики;
- библиографический список литературы и информационных ресурсов;
- приложения: указывается перечень обязательных приложений к отчету по практике.