

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
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.
« 26 » _____ 2021 г.

**Рабочая программа профессионального модуля
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ**

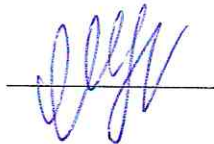
Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

Рабочую программу составили:
доцент кафедры ПМ



Л. Л. Закамская

Рабочая программа обсуждена на заседании
ЦМК Гостиничного дела

Протокол № 2 от 19.04.21
Председатель ЦМК Гостиничного
дела



ПОДПИСЬ

Л.Л. Закамская

Согласовано
зам. директора по УР ИПО



ПОДПИСЬ

Т.С. Семенова

Согласовано
зам. директора по МР ИПО



ПОДПИСЬ

Т.Ю. Сьянова

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ

1.1. Место ПМ.05 Выполнение работ по профессии портье в структуре основной образовательной программы

ПМ.05 Выполнение работ по профессии портье является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

ПМ.05 Выполнение работ по профессии портье обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения ПМ.05 Выполнение работ по профессии портье

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить вид профессиональной деятельности Выполнение работ по профессии портье и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования.

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

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

Знать: особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений.

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

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения.

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.

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

Знать: основы здорового образа жизни;
условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии;
средства профилактики перенапряжения.

Уметь: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;

пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии.

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;

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

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

особенности произношения;

правила чтения текстов профессиональной направленности.

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы

(профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

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

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

значимость профессиональной деятельности по профессии.

Уметь: описывать значимость своей профессии.

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;

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 и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

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.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

кадровый состав службы, его функциональные обязанности;

требования к обслуживающему персоналу;

цели, средства и формы обслуживания;

технологии организации процесса обслуживания гостей;

регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;

порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на

иностранном языке.

Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы.

Иметь практический опыт: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля;

сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Знать: особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учётом сегментации;

способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;

виды отчетности по продажам;

нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж.

Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.

Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Знать: виды отчетности по продажам.

Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 5.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей

Знать: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей;

правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.

Уметь: информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения

регистрировать гостей;

не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями;

оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг.

Иметь практический опыт: бронирования, приема, регистрации и размещения гостей; приветствия и информирования гостей;

использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями.

ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

Знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

Уметь: информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

Иметь практический опыт: предоставление информации гостям об услугах в гостинице.

ПК 5.3 Производить расчеты с гостями

Знать: документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

Уметь: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

организовывать отъезд и проводы гостей;

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

выполнять обязанности ночного портье.

Иметь практический опыт: подготовка счетов;

проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Знать:

виды отчетной документации;

виды отчетности по продажам;

возможные траектории профессионального развития и самообразования.

задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного

фонда в гостинице;
задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке.

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; правила поведения в конфликтных ситуациях.

значимость профессиональной деятельности по профессии.

кадровый состав службы, его функциональные обязанности;

каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.

критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

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

методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;

методы планирования труда работников службы приема и размещения;

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.

методы управления продажами с учётом сегментации;

направленность работы подразделений службы приема и размещения;

нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж.

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

основы здорового образа жизни;

основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии; средства профилактики перенапряжения.

особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

особенности произношения;

особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с

учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж.

особенности социального и культурного контекста;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке.

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;

правила оформления документов и построения устных сообщений.

правила поведения в конфликтных ситуациях.

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.

правила работы с информационной базой данных гостиницы.

правила чтения текстов профессиональной направленности.

правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.

правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

принципы взаимодействия с другими службами отеля;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.

пути обеспечения ресурсосбережения.

регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

современная научная и профессиональная терминология;

современные средства и устройства информатизации;

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

содержание актуальной нормативно-правовой документации;

содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.

способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

средства профилактики перенапряжения.

стандартное оборудование службы приема и размещения;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;

структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии.
технологии организации процесса обслуживания гостей;
требования к обслуживающему персоналу;
условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии;
функциональные обязанности сотрудников;
цели, средства и формы обслуживания;
цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей;
правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей;
основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;

Уметь:

применять современную научную профессиональную терминологию;
определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе 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.
соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.
соблюдать нормы экологической безопасности;
определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.
пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии.
применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.
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);
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

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; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке.

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

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных 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.

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы.

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.

оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения

регистрировать гостей;

не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями;

оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг;

информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

организовывать отъезд и проводы гостей;

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

выполнять обязанности ночного портье;

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;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

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

организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

бронирования, приема, регистрации и размещения гостей;

приветствия и информирования гостей;

использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями;

предоставление информации гостям об услугах в гостинице;

подготовка счетов;

проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ

2.1 Объем ПМ.05 Выполнение работ по профессии портье

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Объем ПМ	228		
в том числе:			
Учебная практика	108		
Производственная практика	108		
Промежуточная аттестация (квалификационный экзамен)	12		

2.2 Тематический план и содержание ПМ.05 Выполнение работ по профессии портье

Наименование тем практики	Виды работ	Объем часов
Учебная практика УП 05.01		
Вид профессиональной деятельности: Выполнение работ по профессии портье		
Подготовка к выполнению обязанностей портье	Организация рабочего места.	12
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.	12
Оказание услуг по приему,	Использование технических,	12

Наименование тем практики	Виды работ	Объем часов
Учебная практика УП 05.01		
Вид профессиональной деятельности: Выполнение работ по профессии портье		
регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.	
	Оформление бронирования с использованием телефона.	12
	Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).	12
	Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними.	12
	Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей дополнительные услуги).	12
	Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате.	12
	Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	12
Промежуточная аттестация в форме: дифференцированного зачета		
Всего по УП 05.01		108

Производственная практика ПП 05.01		
Вид профессиональной деятельности: Выполнение работ по профессии портье		
Выполнение обязанностей портье	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	12
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	9
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	9
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров,	12

Производственная практика ПП 05.01		
Вид профессиональной деятельности: Выполнение работ по профессии портье		
	начислениям.	
	Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.	9
	Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	9
	Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей.	9
Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	12
	Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	9
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	9
	Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании.	9
Промежуточная аттестация в форме: зачета		
Всего по ПП 05.01		108
Промежуточная аттестация по модулю в форме квалификационного экзамена		12
Всего по ПМ 05		228

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ

3.1. Специальные помещения для реализации программы

Для реализации программы ПМ.05 предусмотрены следующие специальные помещения:

Оборудование рабочих мест: специальный учебно–тренинговый кабинет.

Стойка бронирования и продаж 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.

Для написания отчета по учебной практике, проработке научно-технической и нормативной документации предусмотрены читальный зал и интернет-зал библиотеки КузГТУ.

Реализация рабочей программы производственной практики предполагает проведение практик на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между ФГБОУ ВО КузГТУ и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

Промышленные предприятия, на которых студенты проходят производственную практику, оснащены современным технологическим оборудованием и приборами. Бытовые помещения соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам.

Для написания отчета по производственной практике, проработке научно-технической и нормативной документации предусмотрены: читальный зал и интернет-зал библиотеки КузГТУ.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия. / Т. Л. Тимохина ; Российский государственный гуманитарный университет.. – Москва : Юрайт, 2019. – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07185-6. – URL: <https://biblionline.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890> (дата обращения: 24.11.2019). – Текст : электронный.

3.2.2. Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис. / Т. Л. Тимохина ; Российский государственный гуманитарный университет.. – Москва : Юрайт, 2019. – 331 с. –

(Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07572-4. – URL: <https://bibli-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891>

3.2.3. Методическая литература

1. Кавкаева, О. Н. Учебная практика по профессиональному модулю 05 "Выполнение работ по профессии портье" : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / О. Н. Кавкаева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента ; составитель О. Н. Кавкаев. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 24 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2695> (дата обращения: 24.11.2019). – Текст : электронный.

2. Кавкаева, О. Н. Производственная практика по профессиональному модулю 05 "Выполнение работ по профессии портье" : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / О. Н. Кавкаева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента ; составитель О. Н. Кавкаев. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 23 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2780> (дата обращения: 24.11.2019). – Текст : электронный.

3.2.2. Интернет-ресурсы

1. Единая коллекция Цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.
2. Единое окно доступа к информационным ресурсам [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.
3. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fcior.edu.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.
4. Химическая информационная сеть «Наука. Образование. Технология» химического факультета МГУ им. М. В. Ломоносова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.chem.msu.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.
5. XuMuK.ru - сайт о химии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: 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>
3. Правила гостиничного дела http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
4. Электронная дистрибуция в гостиничном деле <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
5. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
6. «Пять звезд. Гостиничный бизнес» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли., [Эл. Ресурс], Режим доступа: <http://5stars-mag.ru>
7. ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса. <http://www.weserbergland.net/>
<http://www.eggerts.de/>

<http://www.kaliebe.de/>
<http://www.bareiss.com/>
<http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>

4. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в объеме, установленном в разделе 2 настоящей программы дисциплины (модуля). Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КузГТУ.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

ВПД	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
Выполнение работ по профессии портье	ОК 03	Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования. Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.	Отчет по практике
	ОК 04	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности. Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Отчет по практике
	ОК 05	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Отчет по практике
	ОК 07	Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения. Умения: соблюдать нормы экологической безопасности;	Отчет по практике

		определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.	
ОК 08		Знания: основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии; средства профилактики перенапряжения. Умения: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии.	Отчет по практике
ОК 09		Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.	Отчет по практике
ОК 10		Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности. Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Отчет по практике
ОК 06		Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии. Умения: описывать значимость своей	Отчет по практике

		профессии.	
	ПК 1.1	<p>Знания: 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.</p> <p>Умения: 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.</p> <p>Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p>	Отчет по практике
	ПК 1.2	<p>Знания: 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.</p> <p>Умения: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.</p> <p>Практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов</p>	Отчет по практике

		на профессиональную тематику на иностранном языке.	
	ПК 1.3	<p>Знания: 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.</p> <p>Умения: 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;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.</p> <p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	Отчет по практике
	ПК 3.2	<p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;</p> <p>регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;</p> <p>порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке.</p> <p>Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы.</p> <p>Практический опыт: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов</p>	Отчет по практике

		на профессиональную тематику на иностранном языке.	
	ПК 3.3	<p>Знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</p> <p>правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	Отчет по практике
	ПК 4.2	<p>Знания: особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж.</p> <p>Умения: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.</p> <p>Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на</p>	Отчет по практике

	иностранном языке.	
ПК 4.3	<p>Знания: виды отчетности по продажам.</p> <p>Умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</p> <p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	Отчет по практике
ПК 5.1	<p>Знания: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей;</p> <p>правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.</p> <p>Умения: информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения регистрировать гостей;</p> <p>не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями;</p> <p>оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг.</p> <p>Практический опыт: бронирования, приема, регистрации и размещения гостей; приветствия и информирования гостей; использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями.</p>	Отчет по практике
ПК 5.2	<p>Знания: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</p> <p>Умения: информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Практический опыт: предоставление информации гостям об услугах в гостинице.</p>	Отчет по практике
ПК 5.3	<p>Знания: документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p>	Отчет по практике

		<p>Умения: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); организовывать отъезд и проводы гостей; составлять и обрабатывать необходимую документацию; выполнять обязанности ночного портье.</p> <p>Практический опыт: подготовка счетов; проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	
--	--	---	--

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущим контролем по практике является правильно оформленный, полнообъемный, грамотно изложенный и утвержденный отчет.

Требования к отчету по практике.

Отчет представляется в бумажном виде.

Отчет должен содержать:

1. Титульный лист (приложение 1).
2. Содержание.
3. Введение, основную часть, с указанием разделов, выводы и список использованной литературы.
4. Рамки по ГОСТ Р 21.1101-2013 Система проектной документации для строительства (СПДС).

Общие требования к оформлению отчета по практике

Текст отчета излагается машинописным способом на компьютере на стандартных листах. Писать работу необходимо на одной стороне листа. По всем четырем сторонам листа оставляются поля (левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, межстрочный интервал полуторный. Объем отчета в напечатанном виде 15 – 20 страниц. Страницы должны иметь нумерацию. Ссылки на литературные источники делаются в конце заимствованных предложений или абзаца. Нумерация ссылок – сквозная. Каждую страницу работы надо использовать полностью; пропуски допустимы лишь в конце разделов (глав). Текст должен быть разделен на абзацы, каждый из которых включает в самостоятельную мысль. В тексте следует избегать повторов, сложных и громоздких предложений. Все разделы работы располагаются в порядке, указанном в содержании. По завершении отчет переплетается.

Отчет должны отличать четкость построения; логическая последовательность изложенного материала; краткость и точность формулировок, исключающих неоднозначное толкование; обоснованность выводов. Текст работы разбивается на главы, параграфы, которые должны иметь порядковые номера.

Главы нумеруются арабскими цифрами. После номера главы ставится точка. Параграфы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждой главы двумя цифрами, разделенными точками. В конце главы точка не ставится. Первая цифра означает номер главы, вторая - номер параграфа, например: 2.1 (глава вторая, параграф первый).

Заголовки глав, соответствующие теме и плану работы, пишутся простыми буквами и размещаются симметрично тексту. Заголовки параграфов пишутся строчными

буквами (кроме первой прописной) с абзаца. В конце заголовка точку не ставят. Нельзя размещать заголовки отдельно от последующего текста. На странице, где приводится заголовок, должно быть не менее двух строк последующего текста, иначе заголовков надо перенести на следующую страницу.

Нумерация страниц должна быть сквозной, включая список использованной литературы. Первой страницей является титульный лист, второй - содержание работы и т.д. На титульном листе номер страницы не ставится. Рамки должны быть оформлены по ГОСТ Р 21.1101-2013 Система проектной документации для строительства (СПДС). Основные требования к проектной и рабочей документации. Основные требования к проектной и рабочей документации.

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: Отработка навыков работы портье

Типовые задания на учебную практику:

- подготовка к выполнению обязанностей портье;
- оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Текущий контроль производится в виде оценки выполнения соответствующего этапа практики.

Каждый пункт отчёта оценивается по по 100 бальной системе.

- 90-100 баллов - раздел раскрыт полно,
- 60-89 баллов - не все материалы в разделе присутствуют
- 0...59 баллов - отсутствие необходимых материалов в разделе

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

Типовые задания по производственной практике:

1. Самостоятельно выполнить калькуляцию стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
2. Самостоятельно принять заказ на бронирование от клиента по телефону.
3. Самостоятельно зарегистрировать гостя.
4. Самостоятельно составить и обработать документацию по загрузке номеров.
5. Самостоятельно составить и обработать документацию по начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по учебной и производственной практикам проходит в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой). Для допуска к дифференцированному зачету обучающийся должен сдать отчет по соответствующей практике. Зачетные билеты содержат два вопроса из списка вопросов к зачету (приведен в фонде оценочных средств по соответствующей практике).

Шкала оценивания на зачете по учебной и производственной практикам:

- «отлично» – обучающийся ответил на все вопросы билета верно и на 1 дополнительный вопрос, касающийся основных вопросов;
- «хорошо» – обучающийся ответил на все вопросы билета верно;
- «удовлетворительно» – обучающийся ответил на два вопроса билета верно;
- «неудовлетворительно» – обучающийся ответил меньше, чем на два вопроса билета верно.

Шкала оценивания:

Количество баллов	0–59	60–79	80–89	90–100
Шкала оценивания	2	3	4	5

Типовые вопросы к зачету по учебной практике:

1. Организация рабочего места портье.
2. Каков порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия?
3. Какие технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы используются для приема заказа и обеспечения бронирования?
4. Оформление бронирования с использованием телефона.

Защита отчета по производственной практике проводится в виде устного собеседования, по результатам которого ставится зачет.

Типовые вопросы к зачету по производственной практике:

1. Профессиональные программы и их модули и работа с ними.
2. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
3. Как выполняется калькуляция стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей?
4. Как составляется и обрабатывается документация по загрузке номеров?

Промежуточная аттестация по профессиональному модулю проходит в виде квалификационного экзамена. Для допуска к квалификационному экзамену обучающийся должен сдать зачет по учебной практике УП.05.01 и производственной практике ПП.05.01 на оценки выше «неудовлетворительно».

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

Критерии оценивания ответа на экзамене (квалификационном):

- 90-100 баллов - при правильном и полном ответе на четыре вопроса или при ответе на вопросы с незначительными замечаниями;
- 76-89 баллов - при правильном и полном ответе на три вопроса;
- 66-75 баллов - при правильном и полном ответе на два вопроса или правильном, но не полном ответе на вопросы;
- 50-65 баллов - при правильном ответе только на один вопрос;
- 0-50 баллов - при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Количество баллов	0–59	60–79	80–89	90–100
Шкала оценивания	2	3	4	5

На экзамен (квалификационный) все обучающиеся приходят в соответствии с расписанием, в установленное время. Каждому студенту выдается билет, в котором имеются четыре вопроса и лист бумаги. На лист бумаги студент записывает ФИО, номер билета и содержащиеся в нем вопросы. Время для ответа на вопросы 35-45 минут. Ответы даются в письменном виде. По истечении указанного времени листы с ответами сдаются преподавателю. Результаты оценивания ответов на вопросы доводятся до сведения

обучающихся в тот же день. Если студент воспользовался внешним источником информации, его ответы не принимаются, и выставляется неудовлетворительная оценка.