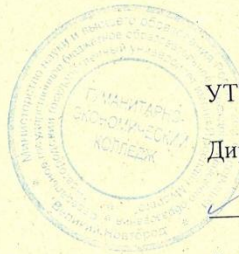


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ



УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

Мозуль Л.Н. Мозуль

« 31 » 08 2021г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ 11695 «ГОРНИЧНАЯ»,
25627 «ПОРТЬЕ»

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:

Начальник отдела СПО УОД

Г.М.Шульц
« 31 » 08 2021г.

Заместитель директора по УМ и ВР

О.Е.Тимошенко
« 31 » 08 2021г.

Заместитель директора по УПР

Н.В.Яицкая
« 31 » 08 2021г.

Разработчики:

Преподаватель к.и.н.доцент

Р.Н.Черникова
« 31 » 08 2021г.

Преподаватель ГЭК НовГУ

Г.В.Гусева
« 30 » 08 2021г.

ОДОБРЕНА

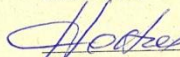
Предметной (цикловой) комиссией

профессиональных дисциплин

Протокол № 1 от 31.08 2021г.

Председатель предметной (цикловой)

комиссии

 С.Н.Соколова

Разработана на основе Федерального

государственного образовательного

стандарта по специальности среднего

профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

приказ Министерства образования и

науки РФ от «09» декабря 2016г. № 1552

Согласовано:

Внешний эксперт (работодатель)

Наименование организации:

Организация ООО «ЕСКО» отель «WELKOME INN»

Генеральный директор



Н.С.Макушева



31.08.2021г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО	
МОДУЛЯ	4
1.1 Область применения рабочей программы	4
1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	4
1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля	5
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3.1 Структура профессионального модуля	7
3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю	8
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4.1 Требования к материально-техническому обеспечению	17
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение	17
4.3 Общие требования к организации образовательного процесса	17
4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ	
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
5.1 Структура фонда оценочных средств	18
5.2 Рекомендации по использованию оценочных средств	21
6. ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	27

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ 11695 «ГОРНИЧНАЯ», 25627 «ПОРТЬЕ»

1.1 область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности: выполнение работ по профессии 11695 «Горничная» и 25627 «Портъе», и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1 Организовывать выполнение профессиональной деятельности горничной;

ПК 5.2 Контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

ПК 5.3 Обеспечивать безопасность гостей и сохранение их имущества;

ПК 5.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

ПК 5.3 Производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования, в программах повышения квалификации и переподготовки и профессиональной подготовке.

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

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

иметь практический опыт:

- правил обслуживания гостей, знать внутренний распорядок работы гостиницы;
- правила эксплуатации современных уборочных механизмов;
- нормативы по видам уборочных работ;
- комплектацию тележки горничной;
- подготовку номеров к заезду гостя согласно принятым в отеле стандартам;
- организацию работ связанных с хранением, учётом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарём и оборудованием выполнения работ по профессии 25627 «Портъе»;

- владеть информацией о гостинице и предоставляемых услугах;

- принимать, регистрировать и размещать гостей;

- предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;

- предотвращать конфликты в процессе общения с гостями;

- производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;

уметь:

- организовывать рабочее место;

- комплектовать тележку горничной;

- соблюдать требования к внешнему виду и личной гигиене;

- производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

- соблюдать правила и нормы охраны труда;
- обращаться с разными видами ключей;
- регистрировать гостей;
- не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими;
- оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг;

знать:

- технологию уборки номерного фонда;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номере;
- соблюдать правила техники безопасности при работе с моющими и чистящими средствами;
- знать процедуру отправки вещей гостя в стирку и чистку и получение готовых заказов;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- способы позиционирования гостиницы и выделения её 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;
- принципы оказания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- виды отчётности по продажам;
- правила противопожарной безопасности в гостинице.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

Всего 198 часов

в том числе в форме практической подготовки - 134 часа

Из них на освоение МДК 05.01 – 126 часов

в том числе самостоятельная работа – 4 часа

Практики

в том числе производственная практика – 72 часа

Промежуточная аттестация:

МДК 05.01 - дифференцированный зачёт в 1 семестре, дифференцированный зачет во 2 семестре.

Производственная практика – дифференцированный зачет – 1 семестр, дифференцированный зачет – 2 семестр.

Итоговая аттестация: экзамен (квалификационный) – 2 семестр.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ПМ)

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 11695 «Горничная», 25627 «Портье», в том числе профессиональными и общими компетенциями

Таблица 1 - Результаты обучения по профессиональному модулю

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1	Подготавливать технические средства для уборки помещений
ПК 5.2	Принимать и сдавать гостиничные номера
ПК 5.3	Осуществлять технологию выполнения различных видов уборочных работ
ПК 5.4	Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 5.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.3	Производить расчёты с гостями, организовывать отъезд гостей. Контролировать текущую деятельность службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Использовать знания финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Структура профессионального модуля

Таблица 2 – Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего Часов (макс. учебная нагрузка и практик)	В форме практической подготовки	Объём времени отведённый на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
				Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающихся		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности)
				Всего часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 5.1, 5.2, 5.3, 5.4	Раздел 1 ПМ Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы	64	32	64	32	-	2	-	-	
ПК 5.1, 5.2, 5.3, 5.4	Раздел 2 ПМ Выполнение работ по профессии «Портые»	62	30	60	30	-	2	-	-	
ПК 5.1 ПК 5.3 ПК 5.4 ОК 1,4, 7	Производственная практика Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная»	36	36							36
ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 1,4,5,9, 10,11	Производственная практика Выполнение работ по профессии 25627 «Портые»	36	36							36
	Итого	198	134	122	62		4			72

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю

Таблица 3 – Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа(проект)	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1 Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы МДК 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная»		66	
Тема 1.1	Содержание	4	ПК 5.1 ПК 5.4 ОК 1 ОК 4 ОК 11
Основы деятельности горничной	1. Требования предъявляемые к внешнему виду сотрудников номерного фонда		
	2. Должностная инструкция горничной. Правила личной гигиены и внешний вид		
	3. Культура межличностного общения		
	4. VIP – статус гостя. Виды «комплиментов». Контроль к подготовке обслуживания VIP - гостей		
	5. Смена постельного белья и полотенец в номере. Правила сдачи в стирку постельных принадлежностей		
	Практическое занятие № 1	4	
	1. Комплектация тележки горничной в зависимости от типа уборки		
	2. Составление технологической карты текущей уборки номеров		
	3. Составление технологической карты уборки номеров после выезда гостя		
	4. Составление технологической карты генеральной уборки номеров		
	5. Ведение документации при выполнении различных видов уборочных работ		
	6. Итоговая проверка соответствия качества уборочных работ		
Тема 1.2	Содержание	4	ПК 5.1 ПК 5.3 ОК 2 ОК 6
Техника безопасности при выполнении различных видов уборочных работ	1. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей		
	2. Распорядительная документация по охране труда и пожарной безопасности		
	3. Химические и биологические факторы риска в гостинице		
	4. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием		
	Практическое занятие № 2	2	
	1. Составить памятку для горничной о мерах безопасности и охраны труда		
Тема 1.3	Содержание	2	ПК 5.3

Организация и технология предоставления услуг прачечной - химчистки	1. Достоинства и недостатки прачечной химчистки в отеле		ПК 5.4 ОК 3 ОК 7
	2. Профессиональное оборудование для прачечной-химчистки		
	3. Стандарт выполнения заказа гостя		
	Практическое занятие № 3	2	
	1. Процесс обработки белья		
	2.Современная практика аутсорсинга и аутстаффинга в службе хаускипинг		
	3. Заполнение бланка квитанции на стирку, химчистку и глажку одежды гостя		
	4. Виды оборудования для прачечной и химчистки		
	5. Стандарт выполнения заказа гостя		
Тема 1.4 Должностные обязанности горничной	Содержание	4	ПК 5.2 ПК 5.4 ОК 7 ОК 9
	1. Общие положения. Должностные обязанности горничных всех смен		
	2. Режим экономии расходных материалов		
	3. Должностные обязанности горничных ночной смены. Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности.		
	Практическое задание № 4	4	
	1. Составить инструкцию должностных обязанностей горничных вечерней и ночной смен		
	2. Комплектация тележки горничной ночной смены		
	3. Комплектация уборочного материала уборщицы служебных помещений		
Тема 1.5 Аудит качества услуг в АХС	Содержание	2	ПК 5.3 ПК 5.4 ОК 2 ОК 7
	1. Формирование внутрифирменных стандартов качества		
	2. Виды и методы аудита качества услуг в службе АХС. Независимая оценка качества услуг		
	Практическое занятие № 5	2	
	1. Критерии оценки качества гостиничного предприятия		
	2. Виды стандартов качества гостиничных услуг		
	3. Мотивация персонала		
	4. Виды и методы аудита качества услуг в гостиничных предприятиях		
Тема 1.6 Организация выполнения профессиональной деятельности горничной	Содержание	4	ПК 5.2 ПК 5.4 ОК 1 ОК 4
	1. Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной. Система классификации гостиниц. Требования к номерному фонду. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ		
	2. Технологический процесс работы горничной. Нормы уборки номеров. Категория уборочных работ. Технологический процесс уборки помещений. Перечень		

	моющих средств и уборочного инвентаря			
	3. Профессиональные требования к горничным. Служба номерного фонда. Должностная инструкция горничной. Правила личной гигиены и внешний вид. Культура межличностного общения.			
	Практическое занятие № 6	4		
	1. Провести сравнительный анализ должностных обязанностей, нормативов труда и специфики работы горничных дневной, вечерней и ночной смен			
	2. Описание стандартного гостиничного номера: составить планировку, оснащение с указанием звёздности гостиницы и требований нормативных актов.			
	3. Принципы выполнения уборки. Составить таблицу с описанием уборки номерного фонда различной категории			
Тема 1.7 Организация работы горничной	Содержание	4	ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 1 ОК 2 ОК 4 ОК 7	
	1. Планирование рабочего дня горничной. Режим работы горничной. Обязанности горничных всех смен. Рабочий лист-задание. Наряд на уборочные работы в номерном фонде. Образец персонального задания горничной (FLOORREPORT)			
	2. Приём дежурства. Процедура принятия смены. Проверка сохранности и санитарного состояния инвентаря. Подготовка необходимых моющих средств к работе, постельного белья и полотенец			
	3. Охрана труда и техника безопасности. Правила и нормы безопасности и охраны труда на рабочем месте. Предупреждение травм связанных с поднятием и транспортировкой тяжестей. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием			
	4. Стандарты качества обслуживания и контроль качества работы поэтажного персонала. Организация ведения листов-заданий и проверочных листов с помощью операционной программы Отель 1С			
	Практическое занятие № 7	2		
	1. Технологические процессы приёма и передачи смены			
	2. Заполнение бланков рабочего листа-задания на работу горничной. бланка унифицированного листа для проверки номерного фонда и графиком контроля чистоты и порядка мест общественного пользования.			
Тема 1.8 Выполнение горничной работ по обслуживанию гостевых номеров	Содержание	4	ПК 5.1 ПК 5.3 ОК 2 ОК 5 ОК 7	
	1. Типы номеров .Обязательное оборудование гостиничных номеров различной комфортности. Стандартная комплектация номера. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания. Номера для гостей с ограниченными физическими возможностями			

	2. Приёмка номера. Инвентаризация белья. Контроль и подготовка возобновляемых материалов, их раскладка. Последовательность проверки состояния бытовых приборов и оборудования номера. Утилизация мусора. 3. Технологический процесс контроля качества уборки номеров. Технология уборки номерного фонда: последовательность уборки номеров: по просьбе гостей, под заезд, номера с текущей уборкой, номера после выезда. Процедура оповещения о номерах готовых к заселению		
	Практическое занятие № 8 1. Стандартная комплектация номеров и номеров различной категории 2. Заполнение рабочего листа «Статус номера на конец рабочего дня». Работа с программой Отель 1С 3. Составить схему технологического процесса «Приёмка номера» 4. Основные технологические документы службы АХС. Отчёт о занятости номерного фонда. Работа с программой Отель 1С	4	
Тема 1.9 Проведение уборочных работ	Содержание 1.Технология проведения различных видов уборочных работ. Дезинсекция. Признаки появления насекомых. Средства применяемые для борьбы с ними 2. Уборка заселённых номеров. Подготовка номеров к заселению согласно принятым в отеле стандартам. Нормативы смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы. Стандарты заправки постелей. Уборка ванных комнат, комплектация ванной комнаты в соответствии с категорией номера. Генеральная уборка номера. 3. Комплектация тележки горничной, приёмы использования тележки, методы загрузки, подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Ассортимент использования моющих и чистящих средств. Правила хранения инвентаря и оборудования. Технология работы с различными видами покрытий гостиничного номера 4. Технология работы по уборке помещений общего пользования и административных помещений. Порядок уборки общественных помещений. Технология уборки санитарных комнат. Процедура ухода за растениями и цветами. 5. Технология завершения уборочных работ. Техника разгрузки, уборки и хранения тележки. Отчёт о проведении уборочных работ.	2	ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.4 ОК 1 ОК 4 ОК 9
	Практическое занятие № 9 1. Стандарты оборудования рабочего места горничной 2. Виды тележки горничной и их комплектация 3. Методы проведения различных видов работ	4	

	4. Процедура уборки ванной комнаты и её комплектация согласно статусу отеля 5. Стандарты чистоты. Проведение дезинсекции 6. Технология уборки служебных и общих помещений 7. Виды оборудования для уборки полов и ковровых покрытий 8. Составить схему завершения уборочных работ. «Отчёт горничной о проведении уборочных работ». Работа с программой Отель 1С			
Тема 1.10 Материальная ответственность горничной за сохранность имущества гостиницы	Содержание 1. Организация работы связанной с хранением, учётом, пополнением запасов моющих средств 2. Сдача в стирку и приём чистого белья. Приём белья от проживающих при выезде из номера. Проверка наличия и сохранности всех предметов в соответствии с инвентарным списком. Составление Акта о порче имущества гостиницы 3. Контроль за использованием товаров мини-бара при проживании гостя. Процедура учёта товара мини-бара. 4. Инструкция для горничной о материальной ответственности и сохранности гостиничного оборудования в соответствии со стандартами отеля	2	ПК 5.2 ПК 5.4 ОК 2 ОК 5 ОК 8 ОК 9	
	Практическое занятие № 10 1. Мониторинг сохранности оборудования, бытовой техники в соответствии со стандартами гостиницы 2. Инвентаризация бельёвого хозяйства гостиницы 3. Мониторинг использования товаров мини-бара в номере 4. Составление текста-напоминания гостям о защите окружающей среды	4		
	Самостоятельная работа при изучении Раздела 1 Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы МДК 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная»			2
	1. Типы и характеристика основных предприятий размещения 2. Изучение Правил предоставления гостиничных услуг в РФ 3. Изучить статью 925 ГК РФ «Хранение в гостинице» 4. Изучить структуру номерного фонда и принципы взаимодействия с другими службами гостиницы 5. Изучить квалификационные требования и нормативы труда горничной 6. Изучить правила эксплуатации уборочных машин и механизмов 7. Подготовить эссе «Уборщица или Королева чистоты» 8. Составить схему «Виды уборочных работ», «Типы уборки номеров» 9. Изучить правила применения карточек «Не входите в номер», «Уберите номер» 10. Изучить виды постельного белья, нормативы смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы			

11. Изучить ассортимент и характеристики использования моющих и чистящих средств			
12. Составить Должностную Инструкцию горничной и её персональную ответственность по обеспечению безопасности и сохранности личных вещей гостя			
Производственная практика ПМ 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная»		36	ПК 5.1 ПК 5.3 ПК 5.4 ОК 1,4, 7
1. Ознакомление с Уставом, организационно-правовой формой гостиницы, организационной структурой и положением о подразделениях			
2. Ознакомление с рабочим местом старшей горничной			
3. Осуществлять подготовку номеров к заезду согласно принятым в отеле стандартам			
4. Поддерживать необходимое санитарно-гигиеническое состояние гостевых комнат, служебных и общественных помещений			
5. Составить необходимую документацию при получении белья из прачечной			
6. Выполнить заказ по просьбе гостя о проведении экспресс уборки в номере			
7. Выполнить работу по комплектации тележки горничной			
8. Провести генеральную уборку в номере			
9. Осуществлять комплектацию и пополнение номеров сервисными принадлежностями			
10. Отработать технологию уборки свободных и заселённых номеров			
11. Отработать процедуру приёмки и сдачи гостиничных номеров			
12. Отработать процедуру смены постельного белья в номере			
13. Ознакомиться с правилами пожарной и техники безопасности в гостинице			
14. Отработать навыки работы с чистящими, моющими и дезинфицирующими			
15. Отработать процедуру приёма и сдачи ключей от номеров и общественных помещений гостиницы			
Раздел 2		62	
Выполнение работ по профессии 25627 «Портье»			
Тема 2.1 Современное состояние и развитие гостиничного дела	Содержание	2	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 1 ОК 2
	1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела		
	2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Мировые модели гостеприимства. Лидеры современного европейского гостиничного рынка.		
Тема 2.2 Практические основы деятельности портье	Практическое занятие № 1	4	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 3 ОК 4 ОК 5
	1. Провести сравнительный анализ основных моделей гостеприимства		
	Содержание	6	
	1. Встреча, приветствие гостя		
	2. Регистрация и размещение гостей. Порядок поселения в гостиницу. Типы и системы ключей. Выдача ключей от номера		
	3. Сопровождение гостей к номеру		
	Практическое занятие № 2	4	

	1. Деловая игра «Процедура регистрации, хранения и доставки багажа гостей, задержанных по вине авиакомпаний»		
	2. Построение концепции оригинального гостиничного предприятия в Великом Новгороде		
Тема 2.3 Развитие гостиничной индустрии на современном этапе	Содержание	6	ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 5 ОК 6 ОК 9
	1. Типология гостиниц. Основные концепции формирования гостиничного предприятия		
	2. Характеристика основных служб гостиницы. Контактные службы		
	3. Понятие гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги		
	4. Виды номеров. Особенности номера связанные с обеспечением удобства для людей с ограниченными возможностями		
	5. Экскурсионные услуги предлагаемые гостиницей		
	Практическое занятие № 3	6	
	1. Деловая игра «Характеристика персонала гостиничного предприятия»		
	2. Деловая игра «Информация гостей о дополнительных услугах гостиницы»		
	3. Подготовить проект договора гостиничного предприятия Великого Новгорода (по выбору студента) с туристской фирмой		
	4. Моделирование ситуации: составить схему размещения туристов		
	5. Моделирование ситуации: организация бизнес-мероприятия в гостинице		
	6. Моделирование ситуации: расчёт оплаты за проживание в гостинице		
Тема 2.4 Претензии связанные с неудовлетворительным обслуживанием гостей	Содержание	6	ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 1 ОК 2 ОК 6
	1. Причины возникновения претензий. Правила рассмотрения претензий. Комплимент		
	2. Рекомендации по предотвращению возникновения претензий. Технология работы с «агрессивными клиентами»		
	Практическое занятие № 4	4	
	1. Провести мониторинг видов претензий в гостиницах Великого Новгорода		
Тема 2.5 Организация и обслуживание постоянных гостей и VIP-клиентов	Содержание	4	ПК 5.1 ПК 5.2 ОК 2 ОК 4
	1. Обслуживание постоянных гостей и VIP-гостей		
	2. Отъезд и проводы гостей. Правила расчёта с гостями при отъезде		
	3. Приём и передача смены. Книга приёма и сдачи дежурства		
	Практическое занятие № 5	6	

	1. Деловая игра «Выезд гостя» Составление диалога		
	2. Деловая игра «Оформление выезда гостя» Составление диалога		
	3. Деловая игра «Формирование счетов за услуги гостиницы»		
Тема 2.6 Выполнение обязанностей ночного портье	Содержание	6	ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 1 ОК 2 ОК 9
	1. Основные функции портье и правила ночного аудита		
	2. Аудит счетов за проживание и дополнительные услуги		
	3. Взаимодействие ночного портье с другими службами гостиницы при выписке гостя. Составление кассового отчёта		
	4. Контроль за движением номерного фонда		
	5. Подготовка отчёта о деятельности гостиницы за сутки		
	Практическое занятие № 6	6	
	1. Деловая игра «Проверка счетов за проживание и дополнительные услуги»		
	2. Деловая игра «Контроль движения номерного фонда» Составление диалога		
	3. Деловая игра «Подготовка отчёта о деятельности гостиницы за сутки»		
	4. Деловая игра «Приём, сдача дежурства вечерней смены портье». Составление диалога		
	5. Деловая игра «Обязанности ночного портье при выписке гостя»		
	6. Заполнение карты движения номерного фонда – составление «шахматки»		
Самостоятельная работа при изучении Раздела 2 Выполнение работ по профессии 25627 «Портье»		2	
1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы 2. Составить схему взаимодействия различных служб гостиницы Подготовить реферат: 1. Виды и типы делового общения. Правила поведения персонала в гостинице. Стиль в обслуживании гостей 2. Правила профессионального общения с гостями. Психологические типы гостей 3. Специфика функций в работе портье в Российской Федерации и за рубежом (на примере любой гостиницы России и Европы по выбору студента) 4. Приём и сдача смены службы портье, документации администратора 5. Структурная соподчинённость работников контактной и неконтактной зоны гостиничных служб 6. Качество услуги как объект управления в гостиничном предприятии 7. Российская и зарубежная модель управления персоналом в гостинице			
Производственная практика 1. Пройти Инструктаж по технике безопасности 2. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями гостиницы 3. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания 4. Использование технических и телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приёма зака-		36	ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 1,4,5,9, 10,11

за на бронирование		
5. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для гостей		
6. Отработка навыков приёма, регистрации и размещения гостей		
7. Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей		
8. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги		
9. Выполнение поручений руководителя по составлению проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями		
10. Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончанию смены		
Всего	198	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

Реализация профессионального модуля требует наличия:

- учебного кабинета междисциплинарных курсов;
- лаборатории «Гостиничный номер (стандарт)»;
- мастерской по компетенции «Администрирование отеля»;
- площадки для проведения демонстрационного экзамена.

Оборудование учебного кабинета: междисциплинарных курсов

Технические средства обучения: персональный компьютер ПК LinkWorld 727/блок питания Accord ATX 400-124*SATA жестк. диск -1шт, проектор 1штука, интернет.

Учебно-наглядные пособия: комплект образцов документов; комплект учебно-методической документации.

Специализированная мебель: рабочее место преподавателя, стеллажи, полки, шкафы; доска магнитная, доска аудиторная маркерная, меловая.

Оборудование лаборатории «Гостиничный номер (стандарт)»

Технические средства обучения: телефон, факс, компьютер, многофункциональное устройство – принтер-сканер, копир-факс, мобильный терминал оплаты, гибридный считыватель пластиковых карт, программное обеспечение профессионального назначения, Интернет, мультимедийный проектор, экран, пульт управления.

Учебно-наглядные пособия: справочная и нормативная документации, образцы бланков, актов, анкет, договоров; комплект бланков документации; комплект учебно-методической документации;

Специализированная мебель: кровати, шкаф закрытый, тумбы прикроватные, стол, стулья, зеркало, верхний светильник, настольная лампа, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, одеяла, подушки, покрывало, комплект постельного белья, тележка горничной, ёршик для унитаза, корзина для мусора, держатель для туалетной бумаги, графин, стаканы, полотенца для тела, полотенца для ног, санитарно-гигиенические принадлежности;

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской по компетенции «Администрирование отеля»:

Технические средства обучения: персональные компьютеры по количеству студентов; комплексная автоматизированная система управления отелем «Отель 1С», Opera; МФУ – сканер – копир – факс; прокатная машина для проката пластиковых кредитных карт, POS – терминал; детектор валют; штампы для отметки даты и времени поселения; импринтер для оформления слипа при совершении операции с платёжной картой;

Специализированная мебель: стойка ресепшн с модулем он-лайн бронирования; телефон; сейф; шкаф для папок; шкаф стеллаж для ключей; стул; стол для принтера; лотки для бумаги; корзина для мусора

Оборудование площадки для проведения демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится на площадке Гуманитарно-экономического колледжа

Front-office

Технические средства обучения: ноутбук; мышка; принтер; телефон, факс; калькулятор; машина для ключей (имитация); терминал для кредитных карт;

Специализированная мебель: стойка ресепшн (администратора); настольная лампа; стол для принтера; композиция из цветов; шкаф для папок; шкаф для ключей; сейф; корзина для му-

сора; столик журнальный; кресло – 2шт; кулер с водой; лотки для бумаги; канцелярские принадлежности (ручки, карандаши, ластик, бумага формат А4)

Back-office

Технические средства обучения: ноутбук; принтер; калькулятор.

Специализированная мебель: рабочий стол; стул; стол для принтера; корзина для мусора; бумага для орг.техники (формат А4); блокноты; стикеры; пластиковая папка - 5 шт.; файлы (100 штук – 1 упаковка); разделители листов; разделители листов (в алфавитном порядке); разделители листов (по номерам); степлер; дырокол; коробка скрепок; карандаш (механический) – 5 штук; ручки 4-х цветов (комплект) - 2 комплекта; ластик; рулон самоклеющихся этикеток; штрих; держатель для ручки; брошюры; ножницы.

Программа модуля включает в себя учебную и производственную практики. Производственная практика проводится на базе предприятий гостеприимства Великого Новгорода.

Реализация практики по профилю специальности проходит в организациях гостиничного комплекса:

-ООО «Метида-Инвест» гостиница «Волхов» Договор от 25.05.2021г.

-ООО «ЕСКО» отель «Welkomeinn» Договор от 28.06. 2021г.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основная литература:

1.Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.

2.Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.

3.Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.

4.Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.

5.Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.

6.Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с.

Дополнительная литература:

1.Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с.

2.Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.

3.Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 344 с.

4.Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 352 с.

5.Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.

6.Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 386 с.

7.Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.

Программное обеспечение

Наименование программного продукта	Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)	Дата выдачи
Microsoft Windows 7 Professional	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Microsoft Windows 10 for Educational Use	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Подписка Microsoft Office 365	свободно распространяемое для вузов	-
Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-
Teams	свободно распространяемое	-
Zoom	свободно распространяемое	-

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
Профессиональные базы данных		
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru Коллекция: Легендарные книги	Договор №63/юс от 20.03.2018	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru	Договор № 4431/05/ЕП (У)21 от 17.03.2021	31.12.2021
База открытых данных Росфинмониторинга http://www.fedsfm.ru/opendata	в открытом доступе	-
Информационные справочные системы		
Справочно-правовая система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс студенту и преподавателю) www.consultant.ru/edu/	в открытом доступе	-

Журналы периодического издания

1. «Отель»
2. «Пять звёзд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «Гостиничное дело»

Интернет – ресурсы

1. <http://www.garant.ru/> Информационно-правовой канал «Гарант.Ру»
2. <http://www.Consultant.ru/> Официальный сайт компании «Консультант Плюс

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин профессионального цикла: «Экономика и бухгалтерский учёт гостиничного предприятия», «Основы маркетинга гостиничных услуг», «Этика деловых отношений», а также изучение профессионального модуля «Орга-

низация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения», «выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Практическая подготовка по данному модулю организуется путём проведения практических и лабораторных занятий. Практические занятия проводятся в форме устных ответов, деловых игр, тестирования, контрольной работы.

Практическая подготовка при проведении практики организуется путём выполнения обучающимися определённых видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка при реализации ПМ.05 11695 «Горничная» и 25627 «Портъё» проводится в гостиницах Великого Новгорода, имеющих возможности для проведения практической подготовки студентов на основе заключённых договоров.

После освоения программы профессионального модуля проводится экзамен (квалификационный).

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение стажировки в профильных организациях не реже одного раза в три года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля;
- опыт деятельности в организации соответствующей профессиональной сферы;

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5.1 Структура фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств состоит из комплекса методических и контрольно-измерительных материалов, предназначенных для определения качества результатов обучения по темам и практическим занятиям дисциплины, уровню сформированности компетенций обучающихся в ходе освоения основной профессиональной образовательной программы среднего специального образования.

Фонд оценочных средств состоит из двух частей:

а) открытая часть – общая информация об оценочных средствах (название оценочных средств, проверяемые компетенции, баллы, количество вариантов заданий, методические рекомендации для применения оценочных средств и пр.), которая представлена в данном документе, а также те вопросы и задания, которые могут быть доступны для обучающегося;

б) закрытая часть – фонд вопросов и заданий, которая не может быть заранее доступна для обучающихся (экзаменационные билеты, вопросы к контрольной работе и пр.) и хранится в колледже.

Таблица 4 – Критерии и методы оценки результатов обучения (освоенные профессиональные компетенции)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.1	- процедура приёма дежурства;	Экспертная оценка ре-

Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной	- качество сравнительного анализа деятельности горничных всех смен - точность идентификации критериев оценки выполненных работ - точность анализа рабочего листа-задания на работу горничной	результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 5.2 Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	- описание стандартной комплектации гостевых номеров и номеров различной комфортности; - комплектация тележки горничной; - проведение анализа различий методов текущей и генеральной уборки номера и методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера; - анализ графика контроля чистоты и порядка в общественных туалетах; - составление «Отчёта горничной о занятости номеров» (по форме)	При выполнении и защите результатов практических занятий
ПК 5.3 Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества	- описание нештатной ситуации и стандарты поведения горничной; - участие в составлении актов; - демонстрация навыка работы с ключами; - заполнение Журнала регистрации оставленных и забытых вещей	Экзамен (квалификационный)
ПК 5.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей	Собеседование Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результата
ПК 5.3 Производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. Контролировать текущую деятельность службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Практическая работа Ролевая игра Ситуационная задача	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов

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

Таблица 5 – Критерии и методы оценки результатов обучения (освоенные общие компетенции)

ОК 1 Выбирать способы	- активность, инициативность в	Экспертная оценка ре-
-----------------------	--------------------------------	-----------------------

и решения профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	процессе освоения профессиональной деятельности, участие в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах, WorldskillsRussia (молодые профессионалы); - наличие положительных отзывов по итогам производственной практики	результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике;
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества услуг; - полнота оценки контроля и качества выполнения профессиональных задач	- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы; - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями практик в ходе обучения	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста	- овладеть методикой оформления государственных документов касательно деятельности гостиничного сервиса	
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- соблюдать санитарные нормы при работе с моющими средствами; - знать основные правила действий в чрезвычайных ситуациях	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков использования информационных технологий в процессе обучения	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- демонстрировать навыки использования иностранных языков в процессе прохождения производственной практики	

5.2 Рекомендации по использованию оценочных средств

А) Контрольная работа

При выполнении контрольной работы необходимо обращать внимание на правильность

профессиональной терминологии, логичность и фактическую точность в формулировании ответа (в случае заданий, на которые требуется дать развернутый ответ), на последовательность в изложении материала. Ответы необходимо давать с опорой на теоретические знания, полученные во время изучения дисциплины. При использовании альтернативных источников информации, указывать их.

Критерии оценки	Количество во- просов	Количество вари- антов
Количество правильных ответов	10-15	5
Использование профессиональной терминологии		

Критерии оценки контрольной работы

Знания и умения студентов оцениваются по пятибалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

При оценке контрольной работы учитывается:

- полнота и правильность изложения вопроса
- умение пользоваться профессиональной терминологией
- уровень оформления контрольной работы

Оценка «5» ставится, если студент

- раскрыл вопрос полностью
- использует профессиональную терминологию
- ответы изложены последовательно и грамотно

Оценка «4» ставится, если студент

- раскрыл вопрос более чем наполовину, но без ошибок
- использует профессиональную терминологию
- допускает отдельные погрешности в изложении вопроса

Оценка «3» ставится, если студент:

• обнаруживает знание и понимание основных теоретических положений темы, но: излагает материал недостаточно полно

- не может обосновать свои суждения и привести необходимые примеры
- нарушает последовательность в изложении материала

Оценка «2» ставится, если студент:

- обнаружил полное незнание большей части темы (раздела, вопроса)
- при ответе на вопрос искажает его смысл
- излагает материал беспорядочно и неуверенно

Пример контрольной работы 11695 «Горничная»

Контрольная работа № 1

Тема «Функциональные обязанности работников АХС»

1. Профессиональные требования к руководителю административно-хозяйственной службы
2. Роль службы АХС в отеле
3. Служебные обязанности супервайзера

Контрольная работа № 2 «Должностные обязанности сотрудников АХС»

1. Должностные обязанности стюарда
2. Должностные обязанности дворецкого
3. Платные услуги предлагаемые в отеле, их характеристика
4. Что входит в понятие стандартные услуги?

Пример контрольной работы 25627 «Портье»

Контрольная работа №1

Тема «Требования к этикету службы портье»

1. Стандарт внешнего вида портье
2. Стандарт телефонного этикета
3. Основные документы по загрузке номерного фонда

Контрольная работа № 2

Тема «Основные функции портье»

1. Основная функция портье
2. Документационное оформление оплаты за проживание и предоставление услуг
3. Предоставление информации о гостиничных услугах

Б) Дифференцированный зачёт

При подготовке к дифференцированному зачёту обучающийся может использовать конспекты лекций, литературу указанную в рабочей программе дисциплины, в том числе из дополнительного списка. Разрешается также пользоваться дополнительными достоверными источниками информации, в том числе, размещёнными в сети Интернет.

Критерии оценки	Количество вопросов
Логичность и последовательность в изложении информации Использование профессиональной терминологии Демонстрация теоретических знаний Готовность к решению практических задач	25

Перечень вопросов к дифференцированному зачёту:

11695 «Горничная»

1. Стандарты поведения горничной в гостинице: задачи и обязанности
2. Комплектация рабочей тележки горничной
3. Рабочий лист как основной документ в работе горничной
4. Стандарт внешнего вида супервайзера
5. Организация работы прачечной-химчистки в отеле
6. Основные требования к расположению тележки горничной во время уборки номера
7. Алгоритм процедуры текущей уборки номера в период проживания гостя
8. Основные обязанности супервайзера гостиницы
9. Этапы и особенности генеральной уборки гостиничного номера
10. Технология уборки гостевых зон гостиницы
11. Классификация гостиничных номеров
12. Стандартный набор дополнительных принадлежностей в гостиничном номере
13. Характеристика видов уборки
14. Назовите статусы гостевых номеров
15. Подготовка номера для обслуживания VIP – персоны
16. Назовите правила техники безопасности работы горничной с моющими средствами
17. Технология уборки ванной комнаты
18. Алгоритм проверки состояния убранных номеров
19. Назначение и характеристика уборочного инвентаря горничной
20. Соблюдение правил техники безопасности на рабочем месте горничной

25627 «Портъе»

1. Понятия: гостеприимство, гостиничная индустрия, гостиница, гость
2. Преимущества франчайзингового управления гостиницей
3. Сущность договора аренды гостиницы
4. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе
5. Порядок действия службы портъе при обнаружении забытых гостем вещей
6. Характеристики гостиничной услуги
7. Функциональные обязанности портъе
8. Цели классификации средств размещения в гостиницах РФ
9. Приём и поселение в номер службой портъе граждан РФ
10. Приём и поселение службой портъе иностранных граждан
11. Контроль со стороны службы портъе за обслуживанием и предоставлением гостиничных услуг
12. Отличие бизнес-отеля от конгресс-отеля
13. Сущность таёмшера и отличие его кондоминиума
14. Отличие апарт-отеля от ведомственной гостиницы
15. Виды организации стойки портъе
16. Структура и функции службы приёма и размещения
17. Формы оплаты гостиничных услуг
18. Функции ночного аудитора
19. Перечень документов необходимых в работе портъе
20. Технология взаимодействия службы портъе со службой эксплуатации номерного фонда

В) Экзамен квалификационный

Экзамен (квалификационный) является заключительным этапом изучения ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» 11695 «Горничная», 25627 «Портъе».

Целью экзамена является установление степени готовности обучающегося к самостоятельной работе. В ходе экзамена обучающиеся должны показать свою способность и умения, опираясь на полученные знания и сформированные общекультурные и профессиональные компетенции самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

При подготовке к экзамену можно использовать как конспекты лекций, так и литературу, указанную в рабочей программе дисциплины, в том числе, из дополнительного списка. В каждом экзаменационном билете содержится два вопроса из разных тематических разделов дисциплины и практическое задание.

Критерии оценки	Кол-во билетов
Логичность и последовательность в изложении информации	20
Использование профессиональной терминологии	
Демонстрация теоретических знаний	
Готовность к решению практических задач	

Вопросы и задания для подготовки к квалификационному экзамену

11695 «Горничная»

Теоретические вопросы

1. Место и роль административно-хозяйственной службы в структуре гостиницы
2. Профессиональные требования к руководителю административно-хозяйственной службы
3. Классификация гостиничных номеров
4. Помещения поэтажного обслуживания

5. Роль супервайзера в организации уборочных работ
6. Планирование рабочего дня горничной
7. Комплектация тележки горничной
8. Качество постельного белья в гостинице
9. Моющие средства применяемые для уборки в гостинице
10. Виды уборочной техники
11. Подготовка номеров к заселению
12. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки номера
13. Алгоритм генеральной уборки номера
14. Уборка общественных помещений гостиницы
15. Порядок выдачи ключей сотрудникам
16. Формирование внутрифирменных стандартов качества
17. Оценка качества услуг в АХС
18. Организация и предоставление услуг прачечной-химчистки гостиницы
19. Виды и методы аудита в АХС
20. Хранение ценных вещей в АХС
21. Организация приёма гостей категории VIP-персон
22. Структура складских помещений и кладовых гостиницы

Практические задания

1. Скомплектуйте папку гостя и прокомментируйте собранный материал
2. Супервайзер при обходе замечает, что жилой номер плохо убран, кровать не аккуратно заправлена, мусор под тумбочкой.
3. Горничная в коридоре гостевого холла обнаруживает неизвестный пакет. Какие действия должна предпринять горничная?
4. Горничная в выездном номере во время уборки обнаружила забытый зонт. Какие действия должна предпринять горничная?
5. При распределении заданий на текущий день супервайзер отстранила одну из сотрудниц от работы. В каких случаях горничную могут отстранить от работы?
6. Горничная при текущей уборке ванной комнаты обнаружила, что полочка над раковиной полностью заставлена косметическими принадлежностями гостя, что мешает уборке. Какие действия может предпринять горничная?
7. Гость забыл свой код и обращается к горничной за помощью. Алгоритм действия горничной
8. Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся форс-мажорных обстоятельствах: прорвало водонапорную трубу и затопило номер
9. Укомплектуйте двухместный номер бельем и предметами личной гигиены
10. Укомплектуйте рабочую тележку горничной для текущей уборки номера
11. Определите в какой последовательности нужно убрать номера: горничная получила задание на уборку трёх номеров, из которых один забронирован, гость приедет вечером; второй номер после выезда гостя; третий номер в котором проживают гости
12. Горничная производит уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит полбутерброда с сыром и яблоком. Какие действия должна произвести горничная?
13. Горничная убирает в номере, на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Какие действия должна произвести горничная?
14. Составьте акт на списание инвентаря в отдельно взятом номере
15. Составьте алгоритм уборки многокомнатного номера
16. Составьте заявку на пополнение гигиенических средств в номерах
17. Составьте график смены белья в гостинице 3* и 4*, замену белья в гостинице 2*
18. Составьте норматив проведения уборочных работ в нежилых помещениях гостиницы
19. Составьте требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене горничной

20. Правила и виды маркировки постельного белья
21. Составьте график уборки душевых общего пользования
22. Горничное работающей в номере запрещается ...
23. Составьте график уборки административных помещений
24. Категории уборочных работ в гостинице, их характеристика

25627 «Портъе»

Теоретические вопросы

1. Понятия: гостеприимство, гостиничная индустрия, гостиница, гость
2. Преимущества франчайзингового управления гостиницей
3. Сущность договора аренды гостиницы
4. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе
5. Порядок действия службы портъе при обнаружении забытых гостем вещей
6. Характеристики гостиничной услуги
7. Функциональные обязанности портъе
8. Цели классификации средств размещения в гостиницах РФ
9. Приём и поселение в номер службой портъе граждан РФ
10. Приём и поселение службой портъе иностранных граждан
11. Контроль со стороны службы портъе за обслуживанием и предоставлением гостиничных услуг
12. Отличие бизнес-отеля от конгресс-отеля
13. Сущность таёмшера и отличие его кондоминиума
14. Отличие апарт-отеля от ведомственной гостиницы
15. Виды организации стойки портъе
16. Структура и функции службы приёма и размещения
17. Формы оплаты гостиничных услуг
18. Функции ночного аудитора
19. Перечень документов необходимых в работе портъе
20. Технология взаимодействия службы портъе со службой эксплуатации номерного фонда

Практические задания

1. В соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» осуществить расчёты с проживающими клиентами
2. Определите дополнительные услуги которые вы могли бы предложить клиентам
3. Вы портъе гостиницы, в рамках гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм. В связи с этим в гостинице ожидается заезд группы бизнесменов. Необходимо забронировать номера категории апартаменты и предложить тип питания – ВВ. Объясните почему вы предложили этот тип питания?
4. Гость при въезде в гостиницу оплатил проживание сразу за четыре дня. На следующий день он сообщил, что ему нужно выехать из гостиницы и потребовал вернуть ему деньги за проживание. Оформите возврат денежных средств
5. Гость хотел бы разместиться в двухместном номере люкс на 2 дня, форма питания – полупансион. Также просит услуги: аренду бизнес-центра, на 1 день, проведение видеоконференции на 1 день. Оформите ведомость движения номерного фонда по данной ситуации
6. Составьте алгоритм действий портъе при встрече и проходах гостей
7. Составьте алгоритм действий портъе при расчёте с гостем кредитной картой
8. В гостиницу прибывает группа бизнесменов. Предложите дополнительные услуги, которые может оказать гостиница
9. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг

10. Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок

11. В международной практике для определения статуса номера используются следующие термины: бесплатный – номер занят, но гость не платит за его использование; задерживаемый – гость продляет срок проживания ещё на сутки; шкипер – гость покинул гостиницу без оплаты за проживание. Предложите свой вариант статуса номера, необходимый для оперативного учёта состояния номерного фонда гостиницы

12. Вы портье – в гостиницу вошел грязный, пьяный гость. Ваши действия

13. Вы портье – в холле начинается спор между гостями на повышенных тонах. Что вы предпримите?

14. Поселите иностранного гражданина для проживания в гостинице

15. Гость приходит на ресепшен и просит заказать букет цветов, у него вечером свидание. Ваши действия

16. Гость приходит на ресепшен и просит передать запечатанную коробку одному из гостей проживающему в отеле. Ваши действия

17. Горничная сообщила на стойку ресепшен, что уехавший гость забрал из номера вещи принадлежащие гостинице: махровый халат и полотенце

18. Вы портье. Гость сообщил на стойку ресепшен, что вчера при выписке с его кредитной карты два раза сняли сумму за проживание. Оформите возврат денежных средств.

6. ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]