

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.
(подпись) (Ф.И.О.)
« 31 » августа 2021 года

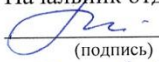
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Специальность:
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:

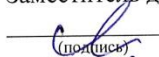
Начальник отдела СПО УОД

 Г.М. Шульц
(подпись) (Ф.И.О.)
« 31 » августа 2021 г.

Заместитель директора по УМ и ВР

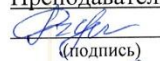
 О.Е. Тимошенко
(подпись) (Ф.И.О.)
« 31 » августа 2021 г.

Заместитель директора по УПР

 Н.В. Яицкая
(подпись) (Ф.И.О.)
« 31 » августа 2021 г.

Разработчики:

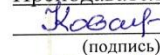
Преподаватель ГЭК НовГУ

 Р.Н. Черникова
(подпись) (Ф.И.О.)
« 30 » августа 2021 г.

Преподаватель ГЭК НовГУ

 Г.В. Гусева
(подпись) (Ф.И.О.)
« 30 » августа 2021 г.

Преподаватель ГЭК НовГУ

 Е.Р. Ковалева
(подпись) (Ф.И.О.)
« 30 » августа 2021 г.

Рассмотрена:

Предметной (цикловой) комиссией
профессионального цикла

Протокол № 1

от «31» августа 2021 г.

Председатель предметной (цикловой)
комиссии


(подпись)

Соколова С.Н.
(Ф.И.О.)

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 2016 г. № 1552

Согласовано:

Внешний эксперт (работодатель)

Наименование организации: ООО ВСКО

Руководитель/Главный бухгалтер


(подпись)



(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

31 августа 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1 Область применения рабочей программы	4
1.2 Цели и задачи профессионального модуля	4
1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3.1 Тематический план профессионального модуля	7
3.2 Содержание обучения профессионального модуля	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	20
4.2 Информационное обеспечение обучения	23
4.3 Общие требования к организации образовательного процесса	24
4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса	25
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	25
5.1 Структура фонда оценочных средств	25
5.2 Рекомендации по использованию оценочных средств	29
6. ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	37

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация деятельности сотрудников службы приёма и размещения

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1 Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале

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

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

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном образовании, в программах повышения квалификации и переподготовки и профессиональной подготовке рамках специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

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 в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приёма и размещения;
- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приёму и размещению гостей;

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приёма и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приёма и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приёма 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;

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приёма и размещения.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля

Всего часов – 360 часов;

в том числе, в форме практической подготовки - 250 часов,

из них:

на освоение МДК 01.01 – 160 часов;
в том числе: самостоятельная работа – 4 часа;

на освоение МДК 01.02 – 56 часов;
в том числе: самостоятельная работа – 2 часа;

практики, в том числе:
учебная - 72 часа;
производственная – 72 часа.

Промежуточная аттестация:
по МДК.01.01: диф. зачет, 1 семестр, экзамен, 2 семестр
по МДК.01.02: диф. зачет, 2 семестр.
Итоговая аттестация: экзамен (квалификационный) – 2 семестр

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Таблица 1 - Результаты обучения профессиональному модулю

Код	Наименование результатов обучения
ПК 1.1	Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Использовать знания финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

Таблица 2 – Структура профессионального модуля

Коды профес- сио- нальных компе- тенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	В том числе, в форме практи- ческой подго- товки	Объём времени, отведённый на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
				Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучаю- щегося		Учеб- ная, часов	Производ- ственная (по профи- лю специ- альности), часов
				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
МДК 01.01 Организация деятельности сотрудни- ков службы приёма и размещения		160	52	136	52	20	4			
ПК 1.1	Раздел 1 ПМ.01 Организация и технология работы службы приёма и размещения	54	18	48	18	-	1			
ПК 1.2	Раздел 2 ПМ.01 Технология взаимодейст- вия сотрудников с гостями при приёме, ре- гистрации, размещении и выписке	52	18	46	18	-	2	-		
ПК 1.3	Раздел 3 ПМ.01 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	54	16	42	16	20	1	-		
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессио- нальной коммуникации для службы приёма и размещения		56	54	54	54	-	2			
ПК 1.2	Раздел 4 ПМ.01 Использование иностран- ного языка в службе приём и размещения	56	54	54	54	-	2	-		
ПК 1.1 – 1.3	Учебная практика	72	72						72	
	Производственная практика	72	72							72
	Всего:	360	106	190	106	20	6	-	8	12

3.2 Содержание обучения профессионального модуля

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	Объем часов
МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приёма и размещения		160
Раздел 1 ПМ Организация и технология работы службы приёма и размещения		49
Тема 1.1 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Содержание	4
	1. Основные нормативные документы правил предоставления услуг в РФ	
	2. Международные правила предоставления гостиничных услуг	
Тема 1.2 Классификация гостиниц. Функции и организация службы приёма и размещения	Содержание	12
	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности	
	2. Классификация гостиниц и отелей. Виды и разнообразие предоставляемых услуг	
	3. Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта	
	4. Особенности системы классификации гостиниц в России	
	5. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом	
	6. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	
	7. Специализированные средства размещения	
	8. Индивидуальные средства размещения	
	9. Права и обязанности гостей	
	10. Типы гостиничных предприятий	
	11. Структура гостиницы. Функции, персонал, разделение и классификация номеров	
	12. Роль службы приёма и размещения в цикле обслуживания гостей	
	13. Служба приёма и размещения: цели, основные функции, состав персонала	

	14. Организация рабочего места службы приёма и размещения	
	15. Отделы службы приёма и размещения: регистрация гостей, кассовые операции, информация, телефонная служба	
	16. Место службы приёма и размещения в организационной структуре гостиницы	
	17. Порядок приёма, размещения и выписки гостей	
	18. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при размещении	
	19. Обработка электронного бронирования, внесение данных	
	Практическое занятие № 1	6
	1. Классификация гостиниц и предоставляемые услуги в зависимости от статуса	
	2. Меры поддержки гостиничного бизнеса в России и за рубежом	
	3. Российские и международные правила классификации гостиничных предприятий	
	4. Классификация гостиничных номеров	
	5. Оформить заявку на аннулирование забронированного номера	
	6. Поведение персонала в конфликтных ситуациях с потребителями гостиничных услуг	
	7. Порядок приёма, размещения и выписки гостей	
	8. Практическая подготовка	
Тема 1.3 Кадровое обеспечение гостиницы	Содержание	6
	1. Подбор, расстановка и функции персонала. Функции портье, кассира и консьержа	
	2. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы	
	3. Подбор и подготовка гостиничного персонала	
	4. Должностная инструкция старшего администратора	
	5. Планирование деятельности службы приёма и размещения	
	6. Этикет телефонных переговоров	
	7. Внутренне взаимодействие службы приёма с другими службами гостиницы	
	Практическое занятие № 2	6
	1. Составить должностную инструкцию администратора гостиницы	
	2. Ситуационная задача «Я администратор»	
	3. Практическая подготовка	
Тема 1.4 Технология взаимодействия с гостями. Психология обслуживания гостя	Содержание	8
	1. Технология взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения с гостями. Психология обслуживания гостей	
	Практическое занятие № 3	6

	1. Составить психологический портрет гостя	
	2. Деловая игра «Речевые стандарты при обслуживании клиентов»	
	3. Моделирование конфликтных ситуаций с различными психологическими типами гостей	
	4. Практическая подготовка	
Самостоятельная работа при изучении раздела 1. ПМ 01 1. Заполнение документов 2. Работа со специальной литературой 3. Решение задач и тестов 4. Составить перечень оборудования службы приёма и размещение 5. Составить технологию учёта и хранения отчётных данных гостиницы: журналы, заявки др. 6. Оформить различные виды заявок и бланков на оказание гостиничных услуг 7. Составить график работы портье, кассира и консьержа на месяц 8. Составить схему взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы 9. Разработать учебный тренинг для персонала службы приёма и размещения		1
Раздел 2. ПМ 01 Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приёме, регистрации, размещении и выписке гостей		48
Тема 2.1 Технологический цикл обслуживания гостей. Приём и размещение гостей	Содержание	10
	1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	
	2. Виды гостиничных услуг предлагаемые гостю	
	3. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты и качество обслуживания при приёме гостей	
	4. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе	
	5. Основные и дополнительные услуги предоставляемые в гостинице	
	6. Рекламная деятельность гостиницы на оказываемые дополнительные услуги	
	7. Подбор номера по требованию гостя: вид из окна, соседи, обстановка и пр.	
	Практическое занятие № 4	4
	1. Особенности поселения гостей туристической группы	
	2. Переселение гостя из номера в номер	
	3. Составить рекламу дополнительных услуг предоставляемых гостинице	
	4. Ситуационная задача: «Поселение проблемного гостя»	
	5. Ситуационная задача: «Переселение гостя, подселение гостей»	

	6. Практическая подготовка	
Тема 2.2 Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приёма и размещения	Содержание	10
	1. Системы и технологии службы приёма и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные, автоматизированные	
	2. Функции и возможности использования автоматизированных систем управления в отеле	
	3. Функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма и размещения гостей	
	4. Система контроля и доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	5. Правила предоставления информационных и телекоммуникационных услуг: доступ в сеть Интернет, Wi-Fi, TV	
	Практическое занятие № 5	8
	1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office	
	2. Поселение гостя по брони	
	3. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
	4. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	
	5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	
Тема 2.3 Оформление выезда гостя и процедура выписки	6. Практическая подготовка	
	Содержание	8
	1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчётный час. «Экспресс выписка»	
	2. Функции кассира службы приёма и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы	
	3. Виды и порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостинице в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ»	
	4. Подготовка и проведение операций расчёта. Правила оформления счетов. Способы оплаты	
	5. Виды международных платёжных систем, пластиковые карты, чеки, ваучеры и др. Способы оплаты за проживание: наличными, безналичными, картами, договорными обязательствами	
	6. Сервисные услуги предоставляемые при выезде гостя, системы бонусов и стимулирующие акции. Этикет и речевые нормы при выписке гостей.	
	7. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения	
	8. Конфликтные ситуации при расчётах с гостями	
	Практическое занятие № 6	6
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетами гостей: начисление, скид-	

	ки, перенос начисления. Разделение счёта гостя на фоллио, внесение корректировки в счёт 2. Стандарты качества обслуживания гостей, расчётный час. Правила оформления счетов 3. Ситуационная задача: «Конфликты с гостем при выписке» 4. Практическая подготовка	
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ 1. Заполнение документов 2. Работа с литературой 3. Решение ситуационных задач и тестов Тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Составить конспект правил предоставления гостиничных услуг 2. Предложить виды рекламной деятельности для гостиницы 3. Обработать заявки и бланки на гостиничные услуги 4. Заполнить регистрационную карточку гостя 5. Составить текст на русском и английском (другом иностранном) языке для общения по телефону с клиентами 6. Заполнить бланки для иностранных гостей в паспортно-визовую службу 7. Оформить отчётные документы по выписке гостей 8. Составить алгоритм выписки гостей отъезжающих в разное время суток 9. Составить схему расчёта за проживание и дополнительные услуги согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ»		2
Раздел 3 ПМ Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		42
Тема 3.1 Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы	Содержание 1. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы 2. Информационные потоки и документооборот между службой приёма и размещения и другими службами гостиницы 3. Работа служба безопасности. Противопожарная безопасность в гостинице 4. Действия служб гостиницы при жалобах на неисправность технического оборудования номеров, поломки инвентаря. Связь с инженерно-технической службой работников службы приёма и размещения 5. Взаимодействие с финансовой службой, проведение платежей 6. Взаимодействие со службой питания 7. Взаимодействие службы приёма и размещения с административно-хозяйственной службой	14

	8. Взаимодействие службы приёма и размещения с туристическими фирмами	
	9. Взаимодействие службы приёма и размещения с отделом маркетинга и отделом связей с общественностью	
	10. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве	
	11. Стандарты качества обслуживания приёма и размещения в зависимости от класса гостиницы	
	12. Повышение качества обслуживания в гостинице и поддержание его на стабильно высоком уровне	
	Практическое занятие № 7	
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Ознакомление с основными функциями и возможностями. Составление графика загрузки отеля. Составление графика занятости номерного фонда отеля	8
	2. Отработка ситуационных задач при возникновении ЧС в отеле	
	3. Принятие ситуационных решений при необходимости оказания первой медицинской помощи	
	4. Практическая подготовка	
Тема 3.2 Организация ночного аудита	Содержание	12
	1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила выполнения ночного аудита	
	2. Правила работы с информационной базой данных гостиницы	
	3. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других документов первичного учёта. Виды отчётной документации. Перечень форм документов строгой отчётности	
	4. Ценообразование в деятельности гостиницы	
	Практическое занятие № 8	8
	1. Профессиональная автоматизированная программа выполнения ночного аудита: проверка тарифов, счетов. Заполнение документов строгой отчётности	
	2. Заполнение отчётной документации в электронном и бумажном вариантах	
	3. Проверка счетов оплаты на бронирование, проживание по безналичному и наличному расчётам	
	4. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации на соответствие прибывших и убывших гостей	
	5. Практическая подготовка	
Примерные темы курсовых работ Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице пять звёзд Современная организация приёма и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (по выбору студента) Великого Новгорода		20

Анализ работы службы приёма и размещения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода Анализ процедуры подготовки и проведения расчётов за проживание Особенности организации службы приёма и размещения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода Проблемы службы приёма и размещения и пути их решения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приёма и размещения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (по выбору студента) Великого Новгорода Анализ процесса документооборота в службе приёма и размещения на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода Анализ процедуры выписки гостя на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода Организация деятельности службы ночного аудита на примере гостиницы (по выбору студента) Великого Новгорода		
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ 1. Работа с литературой 2. Решение ситуационных задач Тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Составить схему документооборота между службой приёма и размещения в другими службами гостиницы 2. Составить алгоритм действий службы приёма и размещения при жалобах гостей на неисправность в номере 3. Составить рекомендации по повышению качества обслуживания гостей и поддержанию его на высоко уровне 4. Составить алгоритм проведения ночного аудита 5. Подготовить реферат на тему: «Современные отечественные автоматизированные системы применяемые в гостиничной практике»		1
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения		56
Раздел 4 ПМ Использование иностранного языка в службе приёма и размещения		54
Тема 4.1 Состав персонала службы приёма и размещения	Практическое занятие № 1 Персонал службы приёма и размещения. Должностные обязанности персонала. Порядок слов в предложении. Типы вопросительных предложений. Повелительное наклонение	8
Тема 4.2 Организация рабочего места	Практическое занятие № 2 Ресепшен. Организация рабочего места Оборудование рабочего места. Имя существительное и ар-	

службы приёма	тики. Употребление артиклей	
Тема 4.3 Встреча и приём гостей	Практическое занятие № 3 Встреча и приём гостей. Встреча и приём индивидуальных гостей. Приём и размещение туристических групп. Особенности регистрации иностранных граждан. Особенности обслуживания VIP – гостей Речевой этикет. Модальные глаголы	12
Тема 4.4 Демонстрация номера	Практическое занятие № 4 Классификация гостиниц. Классификация номеров. Демонстрация номеров. Речевые клише. Временные формы глагола: настоящее время	8
Тема 4.5 Поселение в номер	Практическое занятие № 5 Поселение в номер. Описание номера Речевой этикет. Имя прилагательное. Степени сравнения прилагательных	8
Тема 4.6 Предоставление услуг в период проживания	Практическое занятие № 6 Предоставление услуг в период проживания. Информационная службы отеля Просьбы гостей. Оказание помощи при решении проблем. Работа с жалобами гостей Речевой этикет Временные формы глагола: настоящее и прошедшее время	10
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 4 ПМ Тематика внеаудиторной самостоятельной работы Составление словаря профессиональных терминов на иностранном языке Отработка профессиональной лексики на иностранном языке Чтение и перевод текстов Составление диалогов Заполнение бланков		2
Учебная практика Виды работ: Организация рабочего места службы приёма и размещения Составление документации по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начисления на счета гостей за оказание дополнительных услуг Этикет общения с гостями в процесс оформления приёма, регистрации и размещения		72

Общение с деловыми партнёрами и коллегами, приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения Профессиональные программы для приёма, регистрации и выписки гостей Приём и оформление VIP- гостей, корпоративных гостей Оформление и регистрация иностранных гостей Взаимодействие с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями Начисление расчётов с гостями Работа с базой данных о наличии свободных номеров, о гостях проживающих, выписавшихся и отъезжающих	
Производственная практика Виды работ: Отработка навыков работы с профессиональными программами и модулями Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в отеле Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номерного фонда его состояние, ожидаемому заезду и выезду Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчёта и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчётов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям Выполнение обязанностей ночного портье	72
Всего	360

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие:

- 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», Орега; 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 мусора; 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:

ООО «Метида –Инветс» гостиница «Волхов». Договор от 25.05. 2021г.

ООО «ЕСКО» отель «Welkome inn». Договор от 28.06.2021г.

ООО «Взгляд» гостиница-хостел «Круиз». Договор от 26.05.2017г., действует до 01.09.2019г. (автоматически продлевается на проведение производственной и преддипломной практик)

ООО «Интурист-Новгород». Договор от 26.02.2015г. Срок действия от 01.02.2017г. (автоматически продлевается на производственную и преддипломную практик).

4.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. 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, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 12.08.2021).

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

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

4. 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.

5. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей - учебник для сред.проф. образования / М.А. Ёхина – 2-е изд. испр. и доп. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020 – 304с.

Дополнительная литература:

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475785> (дата обращения: 12.08.2021).

2. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е.Ю.Никольская. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство КноРус», 2021. – 198с.

3. Ушаков, Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н.Ушаков, Н.Л.Авилов. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 136с.

4. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254> (дата обращения: 12.08.2021).

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»

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Теоретические занятия проводятся в учебной аудитории оснащённой необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

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 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания», «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

Производственная практика проводится в специально выделенный период в организациях гостиничного бизнеса.

Изучение МДК 01.01 завершается в 1 семестре дифференцированным зачётом, и во 2 семестре экзаменом.

Изучение МДК 01.02 завершается во 2 семестре дифференцированным зачётом.

Учебная практика проводится на территории Гуманитарно-экономического колледжа и заканчивается во 2 семестре зачётом.

Производственная практика заканчивается во 2 семестре дифференцированным зачётом.

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 1 раза в три года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в три года.

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.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале	1.обоснованность потребностей службы приёма и размещения в персонале; 2. обоснованность выбора стандарта качества обслуживания; 3. грамотность ведения учёта занятых и свободных номеров	устный индивидуальный опрос, решение кейс –задач, тесты
ПК 1.2 Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами	1. правильность информирования потребителя о видах, услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице; 2. точность и правильность работы с информационной базой гостиницы; 3.грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям отеля на русском и иностранном языках	устный индивидуальный опрос, решение кейс-задач, контрольная работа
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приёма и размещения	1. точность и грамотность оформления документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформление гостевого счёта; 2. грамотность оформления отчётной документации по кассовым операциям;	устный опрос, тест, решение кейс-задач

для поддержания требуемого уровня качества	3. грамотность оформления выезда гостей	
--	---	--

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Критерии оценки	Формы и методы
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Уметь анализировать и решать задачи связанные с профессиональной деятельностью, оценивать плюсы и минусы полученного результата, предлагать рекомендации по решению проблем в профессиональной деятельности, применительно к различным ситуациям	Экспертная оценка по результатам выполнения проблемно-ситуационных заданий по учебной и производственной практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач, анализировать полученную информацию, выделяя главные аспекты. Интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий, выполнение заданий экзамена по модулю; экспертная оценка защиты отчётов по учебной практик и производственной
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Рационально планировать и реализовывать собственную профессиональную деятельность. Демонстрировать владение информацией, аргументировать выбор путей их решения, прогнозировать результативность	Экспертное наблюдение результатов выполнения практических и проблемных задач
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Правильное выстраивание взаимоотношений в группе. Соблюдение норм деловой культуры. Эффективное участие в деловом общении. Нахождение продуктивных решений в конфликтных ситуациях	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий, оценка выполнения контрольной работы и кейс-задач
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста	Грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке. Толерантность поведения в рабочем коллективе. Освоение профессиональных модулей необходимых в профессиональной деятельности	Экспертная оценка выполнения практических заданий, кейс-задач, тестов
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе	Соблюдение норм деловой культуры. Взаимодействие с коллегами на принципах толерантного отношения	Экспертная оценка выполнения практических заданий, тестовых заданий, контрольной работы

традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения		
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности, эффективно обеспечивать ресурсосбережения на рабочем месте	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практических заданий, решение ситуационных задач
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Участие в спортивных объединениях. Обязательное участие в спортивных мероприятиях колледжа	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий на уроках физ.воспитания
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Использование различных видов информации для совершенствования профессиональной деятельности. Использование ИКТ и их применение в соответствии с конкретными характеристиками профессиональной деятельности	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий, решение ситуационных задач, контрольная работа
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Работа с различными видами информации на государственном и иностранном языках. Заполнять отчетную документацию, владеть различными способами самостоятельного поиска информации	Экспертная оценка выполнения практических заданий, защита отчетов по учебной и производственной практикам
ОК 11 Использовать знания финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Правильное оценивание собственной деятельности в соответствии с поставленными целями. Осуществление самостоятельного контроля профессиональной деятельности	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий, решение ситуационных задач

5.2 Рекомендации по использованию оценочных средств

МДК 01.01 «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения»

1. Устный опрос

Критерии оценивания:

При оценке ответа учитывается:

- полнота и правильность ответа;
- аргументированность изложение материала
- культура речи
- студент свободно владеет профессиональной терминологией

Оценка «5» ставится, если студент дал полный в логической последовательности ответ, приводит примера по проблематике поставленного вопроса

Оценка «4» ставится, если студент дал развёрнутый ответ на вопрос, приводит примеры, свободно владеет монологической речью, однако допускает неточности в ответе

Оценка «3» ставится, если студент показывает в основном знание изучаемого вопроса, однако полностью раскрыть тему не смог, ответы недостаточно аргументированы, ответ непоследователен и нет логического изложения материала

Оценка «2» ставится, если студент допускает серьёзные неточности при ответе на вопрос, обнаруживает неумение давать аргументированные ответы, не способен ответить на вопросы при дополнительных наводящих вопросах преподавателя

Пример вопросов для устного опроса:

1. Структура и основные задачи службы приёма и размещения
2. Классификация гостиничных предприятий
3. Порядок приёма, размещения и выписки гостей

2. Решение кейс-задач

Проблемные задания, где обучающимся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию.

Критерии оценивания решений кейс-задач

Оценка «5» ставится, если студент: даёт чёткую аргументацию выбранного решения; свободно владеет профессиональной терминологией; предоставляет различные варианты решения проблемы; показывает хорошие теоретические знания, которые связывает с практикой.

Оценка «4» ставится, если студент: владеет профессиональной терминологией, применяет теоретические знания для решения кейса; предлагает своё решение, однако не приводит чёткой аргументации своего выбора; на поставленные вопросы отвечает правильно, но допускает некоторые неточности; при выполнении задания кейса не учитывает все возможные варианты решения проблемы.

Оценка «3» ставится, если студент: не может чётко аргументировать свой выбор решения проблемы; допускает неточности в профессиональном определении понятий, слабо применяет теоретические знания для решения кейса; при решении кейса не все факты учтены, отсутствует чёткая аргументация выбранного решения обнаруживает недостаточно глубокое понимание изученного материала.

Оценка «2» ставится, если студент: допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл; слабо владеет теоретическими знаниями и не может применить их при решении кейса; если предлагает решение, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

Пример кейс-заданий

1. Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы приёма и размещения могут общаться на 2-3-х иностранных языках, имеется плавательный бассейн, служба room-service предоставляет услуги с 7-00 до 24-00

2. В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительное бронирование, в отель он зашёл случайно, поинтересоваться нельзя ли поселиться на две ночи. Ваши действия

3. В вашем отеле есть свободные номера, но к стойке отеля подходит гость, который для вашего отеля нежелателен. Ваши действия

3. Контрольная работа

Основными требованиями к контрольной работе являются:

- краткость изложения;
- логичность изложения;
- использование профессиональной терминологии;
- грамотность изложения

Оценка «зачтено» ставится, если студент: полностью раскрывает вопросы контрольной работы; правильно формулирует понятия и категории; умеет анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме.

Оценка «не зачтено» ставится, если: контрольная работа имеет большое количество существенных ошибок; у студента отсутствует умение правильно формулировать понятия и категории, анализировать и делать собственные выводы по данной теме.

Пример контрольной работы

Контрольная работа №1

1. Сравните основные мировые модели гостеприимства. Что такое гостеприимство?

Европейская модель	Азиатская модель	Американская модель	Восточно-европейская модель

2. Что такое гостиничный продукт? Какими свойствами он обладает?

Контрольная работа № 2

1. Назовите основные нормативные документы действующие в гостиничной индустрии

2. Заполните таблицу

Название нормативного документа	Сущность документа

3. Назовите персонал контактной зоны заднего плана, его структура и основные функции

4. Тестовые задания

Критерии оценки теста:

«отлично» - от 90% до 100% правильно выполненных заданий

«хорошо» - от 70% до 80% правильно выполненных заданий

«удовлетворительно» - от 50% до 69% правильно выполненных заданий

«неудовлетворительно» - менее 50% правильно выполненных заданий

Пример тестового задания

1. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда гость предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени его отъезда в последний оплаченный день?

А) всегда;

Б) только в период большой загрузки;

В) не следует спрашивать, так как это создаёт у клиента психологический дискомфорт.

Следует выяснить этот вопрос у администратора.

2. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиницы, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:

А) служба приёма и размещения;

Б) служба консьержей;

В) инженерно-техническая служба;

Г) служба бронирования

4. Дифференцированный зачет

При подготовке к дифференцированному зачету можно использовать как конспекты лекций, так и литературу, указанную в рабочей программе дисциплины, в том числе, из дополнительного списка. Разрешается также пользоваться дополнительными достоверными источниками информации, в том числе, размещенными в сети Интернет.

Критерии оценки	Кол-во вопросов
-----------------	-----------------

Уровень знания программного материала Уровень знания современной учебной и научной литературы, нормативно-правовых актов Способность применять знание теории к решению профессиональных задач Владеть понятийным аппаратом Демонстрировать способность к анализу Подтверждать теоретические постулаты примерами из практики	14
--	----

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачёту

1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей
2. Виды гостиничных услуг предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги
3. Объясните принцип работы автоматизированной, неавтоматизированной и полуавтоматизированной системы работы в службе приёма и размещения
4. На примере покажите процесс поселения гостя в отеле
5. Назовите систему контроля доступа в помещения гостиницы
6. Расскажите, как организована услуга хранения личных вещей гостя в гостинице
7. На примере продемонстрируйте гостю номер, в котором ему предстоит жить
8. На примере озвучьте речевые стандарты встречи, регистрации и размещения гостя
9. Какие существуют нормы и правила поведения персонала с гостями, приведите пример
10. Дайте информацию гостю, какие виды платных и бесплатных услуг он может получить в гостинице
11. Как осуществляется расчёт с гостем за проживание. Виды платежей
12. Какие функции выполняет старший администратор гостиницы
13. Назовите структуру службы приёма и размещения
14. Назовите обязанности бэлмана, швейцара. портье и консьержа гостиницы

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если студент дал полный в логической последовательности ответ, приводит примеры по проблематике поставленного вопроса

Оценка «4» ставится, если студент дал развёрнутый ответ на вопрос, приводит примеры, свободно владеет монологической речью, однако допускает неточности в ответе

Оценка «3» ставится, если студент показывает в основном знание изучаемого вопроса, однако полностью раскрыть тему не смог, ответы недостаточно аргументированы, ответ непоследователен и нет логического изложения материала

Оценка «2» ставится, если студент допускает серьёзные неточности при ответе на вопрос, обнаруживает неумение давать аргументированные ответы, не способен ответить на вопросы при дополнительных наводящих вопросах преподавателя

5. Экзамен

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	Количество вопросов
Логичность и последовательность в изложении информации Использование профессиональной терминологии Демонстрация теоретических знаний Готовность к решению практических задач	28

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Классификация гостиниц и предоставляемые услуги в зависимости от статуса гостиницы
2. Служба приёма и размещения: основные функции, состав персонала
3. Порядок приёма, размещения и выписки гостей
4. Типология гостиниц и номерного фонда
5. Служба приёма и размещения в гостинице и её характеристика
6. Технологический цикл обслуживания гостей. Основные службы гостиничного предприятия
7. Процедура размещения гостей в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг
8. Профессиональные стандарты деятельности службы приёма и размещения
9. Технология работы с гостевыми жалобами
10. Конфликтные ситуации и их разрешение
11. Процедура регистрации и размещения иностранных гостей
12. Использование информационных и коммуникационных технологий в работе службы приёма и размещения гостей
13. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги
14. Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы. Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда
15. Профессиональная этика сотрудников гостиницы
16. Стандарты качества обслуживания при приёме гостей
17. Типы гостей гостиничных предприятий
18. Процедура встречи и приветствия гостей. Регистрация гостя
19. Приём, регистрация и размещение VIP –гостей
20. Виды договоров с турагентами и правила их составления
21. Процедура регистрации и размещения корпоративных гостей
22. Классификация услуг размещения. Основные и дополнительные услуги
23. Материальные и нематериальные услуги в гостинице
24. Составление отчёта по кассе. Производство расчётов с клиентами
25. Виды отчётной документации ночного портье. Передача дел по окончанию смены
26. «Овербукинг» в отеле. Причины возникновения и действия персонала
27. История развития гостиничного сервиса в России
28. Понятие, классификация и типология гостиничного предприятия

Практические задания

1. Гостиница расположена в центре Великого Новгорода и предоставляет бизнес-услуги. В гостиницу подана заявка на проведение конференции, участники которой – представители крупных строительных фирм. Разработайте план встречи гостей, предоставьте категории номеров, техническое оформление зала для проведения конференции.
2. Гостиница является курортной и периодически проводит различные культурные мероприятия. Разработайте план анимационного мероприятия проведения вечернего шоу для разновозрастных групп гостей
3. Проведите сравнительный анализ моделей гостеприимства: определите отличительные особенности по следующим критериям:

Название модели гостеприимства	Географическое положение	Отличительные особенности номерного фонда	Характерные черты стиля номерного фонда	Характерные черты размеров номерного фонда
Европейская модель				
Азиатская модель				

4. В гостиницу в забронированный номер поселился бизнесмен с полупансионом, просит организовать аренду бизнес-центра, проведение видеоконференции, услуги телефонной связи. Предоставьте информацию гостю по данным запросам
5. В службу приёма и размещения поступила заявка на заселение от семьи с двумя детьми, группы школьников из пяти человек, молодожёнов. Подберите для каждой категории гостей оптимальный вариант для проживания, тип питания, дополнительные услуги. Объясните свой выбор
6. Менеджеру службы приёма и размещения гостиницы поступила заявка на заселение от следующей категории гостей: пожилая пара, группа студентов из четырёх человек, иностранный дипломат. Подберите для каждой категории гостей вариант для заселения: категория номера, тип питания, дополнительные услуги. Объясните свой выбор
7. В службу приёма и размещения поступила заявка на заселение от следующих категорий гостей: молодая пара, группа бизнесменов из двух человек, business-woman. Подберите для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения: категория номера, тип питания, дополнительные услуги. Объясните свой выбор.
8. В службу приёма и размещения поступил звонок от гостя, который проживал в гостинице. Гость заявляет, что он забыл в номере свитер и просит вернуть ему забытую вещь, так как он в ближайшее время будет в городе, где расположена гостиница. Гость удивлён, что ему не напомнили о забытой вещи при выезде из гостиницы. Подготовьте ответ администратора службы приёма и размещения на письмо гостя. Разъясните порядок работы с забытыми вещами, какие нарушения были допущены, какие меры должна принять гостиница для разрешения конфликтной ситуации
9. Среди специалистов гостиничного менеджмента популярна классификация персонала контактной службы, которая включает следующие типы: «замороженные», «гастрофабрика», «дружеский хаос», «высокий класс». Дайте характеристику данному персоналу гостиничной службы
10. 5 апреля гость заселился в 8 часов утра в номер люкс, цена которого составляет 1180 руб. в сутки. Гость выехал из номера 7 апреля в 17 часов. Почасовой тариф за номер люкс установлен в размере 47.20 руб. Определите стоимость проживания клиента в гостинице. Оформите кассовый отчёт.
11. Гость оплатил проживание в гостинице сразу за 4 дня, был выписан документ 3-Г. На следующий день гость решил выехать из гостиницы и потребовал вернуть ему деньги за проживание. Оформите возврат денежных средств гостю.
12. Современный транзитный пригородный отель имеет 350 номеров, 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал, обслуживание в номерах, фитнес-центр, автоматизированная стойка службы приёма и размещения. Определите организационную структуру отеля, функциональную взаимосвязь между её службами
13. Отель на 3540 номеров, загрузка отеля на прель месяц составляет 80%. Группа горничных состоит из четырёх сотрудников и старшей горничной. К каждой группе прикреплен помощник для уборки помещений общего пользования. Ежедневно в прачечной отеля работают смены из 5 человек по 5-дневному рабочему графику, с 40-часовой рабочей неделей. Определите количество персонала для поддержания чистоты и порядка в отеле, бесперебойной работой прачечной. Следует учесть, что периодически осуществляется замена персонала: отпуск, больничный и др.
14. Гостиница экономического класса имеет общую площадь 8 тыс.кв.м., номерной фонд 110 единиц, средняя площадь номера 18 кв.м. Среднегодовой доход от номера составляет \$20 тыс. Определите сумму недополученного гостиницей дохода от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади
15. Персонал владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2-3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр, служба room-service предоставляет услуги с 7-00 до 24-00. Предложите структуру гостиницы и

определите категорию гостиницы

16. Гостиница имеет следующие услуги: смена постельного белья раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, внутренняя телефонная связь имеется в 100% номеров, полный санузел в 50% номеров. Определите категории персонала обслуживающего гостиницу

17. Ситуационная задача: номерной фонд гостиницы составляет 100 номеров, расчётный период – 30 дней. За 30 дней было продано 2100 номеров. Определите загрузку гостиницы за 30 дней

17. Ситуационная задача: владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги производится клиентом в любой форме?

Критерии оценки экзамена

Отметка «5» ставится, если студент:

- демонстрирует глубину знаний при ответе на вопрос
- даёт исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы
- владеет необходимой профессиональной терминологией

Отметка «4» ставится, если студент:

- демонстрирует достаточную полноту знаний, однако допускает неточности в изложении содержания основных и дополнительных ответов
- владеет необходимой профессиональной терминологией
- допускает незначительные ошибки, но исправляет их при наводящих вопросах

Отметка «3» ставится, если студент:

- не сумел полностью раскрыть тему вопроса
- демонстрирует недостаточно последовательные знания использует профессиональную терминологию, но путается в понятиях которые затрудняется исправить самостоятельно
- самостоятельно, но не глубоко анализирует тему вопроса, раскрывает проблему только при наводящих вопросах

Отметка «2» ставится, если студент:

- демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы обучения
- не владеет минимально необходимой профессиональной терминологией
- допускает грубые логические ошибки отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно

МДК 01.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения»

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.

За письменные работы (контрольные работы, тестовые работы, словарные диктанты) оценка вычисляется исходя из процента правильных ответов:

Оценка «2» 49% и менее

Оценка «3» от 50% до 69%

Оценка «4» от 70% до 90%

Оценка «5» от 91% до 100%

Критерии оценки	Кол-во заданий	Кол-во вариантов заданий
Количество правильных ответов	4	4

Пример контрольной работы

TEST PAPER N 1

Task 1. Find and correct the mistakes if any.

1. I'm busier than my little sister.
2. London is more old than New York.
3. It's the most sharp pencil I have.
4. Do you know the shortest way to the station?
5. This exercise is more difficult than that one.
6. Be activer at your lessons, please.
7. She is the most pretty girl I've ever known.
8. The boy is astaller as his father.
9. He makes more mistakes than you do.
10. Baseball is the popularest summer sport in America.
11. Yesterday he started to feel more bad.
12. Soon it began to get more darker and it was time 1 back home.
13. He said that money was the most important to him.
14. I've got a headache. Be quieter, please.
15. Mary's answer is correcter than yours.
16. Can you come more early next time?
17. You should be carefuler.

Task 2. Correct the right variant.

1. They (can/might) be away for the weekend but I'm not sure.
2. You (may/might) leave now if you wish.
3. (Could/ may) you open the window a bit, please?
4. He (can/could) be French, judging by his accent.
5. (May/can) you play the piano?
6. Listen, please. You (may not/ might not) speak during this exam.
7. They (can't/may not) still be out!
8. You (couldn't/might not) smoke on the bus.
9. With luck, tomorrow (may/could) be a sunny day.
10. You (can/may) be right but I'm going back to check anyway.

Task 3. Open the brackets and use the Future Perfect, the Present Indefinite, the Present Perfect, the Future Indefinite Tense.

- 1 By 8 o'clock they (have) dinner.
- 2 By the end of the week he (finish) the translation.
- 3 Before you (come) I (do) all the work .
- 4 She (look) thought the article by 12 o'clock.
- 5 They (receive) own letter by Monday.
- 6 By the time we (get) to the forest the rain (stop).
- 7 I think he (answer) the better by this time.
- 8 We (begin) to work after we (read) all the instructions.
- 9 We (not do) anything until he (take) necessary steps.
- 10 The committee (prepare) the plan by tomorrow.
11. I suppose when my letter (reach)you I already (return) from my voyage.
- 12 He (pass) an exam after he (learn) all the material.
- 13 I am afraid they (not discuss) all the questions by the time they come.
- 14 We (not be able) to start the experiment before we (obtain) the necessary data.
- 15 The secretary already (look) through all the papers before the boss (come) .
- 16 My train (leave) by the time you (come) to the station.

Task 4. Open the brackets and use either the Future Indefinite or the Future Continuous Tense.

1. He has come home from school late today. So he can't go for a walk : he (do) his homework after dinner.
- 2 Today is Sunday and it is not raining. We (have) tea out in the garden
- 3 The big stores (have) their summer sales soon.
- 4 The weather is warn today. We (have), a walk out in the garden.
- 5 . Ileaving now, but I suppose I (see) you in the evening.
- 6There is a party' at Betsy's house tonight So I (meet) you in the evening.
- 7 It's awful to think I (work) this time next week.
- 8 Wait a little, I (phone) for a taxi.
- 9 I'm very tired. I think I (go) to bed earlier today.
- 10 We (play) chess in half an hour.
- 11 When you come, he still (work) at his report.
- 12 Tomorrow at this time we (go) to Scotland.
- 13 Can you imagine that in five days we (cross) the Atlantic on our very home.
- 14 What you (do) if I come at 5?-1 (watch) TV.

б) Творческие письменные работы

Творческие письменные работы (письма, разные виды сочинений, эссе, проектные работы, в т. ч. в группах) оцениваются по пяти критериям:

Содержание (соблюдение объема работы, соответствие теме, отражены ли все указанные в задании аспекты, стилевое оформление речи соответствует типу задания, аргументация на соответствующем уровне, соблюдение норм вежливости).

Организация работы (логичность высказывания, использование средств логической связи на соответствующем уровне, соблюдение формата высказывания и деление текста на абзацы);
 Лексика (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку);
 Грамматика (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку);
 Орфография и пунктуация (отсутствие орфографических ошибок, соблюдение главных правил пунктуации: предложения начинаются с заглавной буквы, в конце предложения стоит точка, вопросительный или восклицательный знак, а также соблюдение основных правил расстановки запятых).

Пример творческой письменной работы

Тема 1.1 Виды предприятий гостиничного сервиса. Напишите эссе «**Hotel of my dream**».

в) Устный индивидуальный опрос(монологическое высказывание)

Устные ответы оцениваются по пяти критериям:

1. Содержание (соблюдение объема высказывания, соответствие теме, отражение всех аспектов, указанных в задании, стилевое оформление речи, аргументация, соблюдение норм вежливости).
2. Взаимодействие с собеседником (умение логично и связно вести беседу, соблюдать очередность при обмене репликами, давать аргументированные и развернутые ответы на вопросы собеседника, умение начать и поддерживать беседу, а также восстановить ее в случае сбоя: переспрос, уточнение);
3. Лексика (словарный запас соответствует поставленной задаче и требованиям данного года обучения языку);
4. Грамматика (использование разнообразных грамматических конструкций в соответствии с поставленной задачей и требованиям данного года обучения языку);
5. Произношение (правильное произнесение звуков немецкого языка, правильная постановка ударения в словах, а также соблюдение правильной интонации в предложениях)

Критерии оценки	Кол-во во- просов/ бал- лов	Кол-во вариантов заданий
Объем раскрытия темы	1	1
Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей		
Умения речевого взаимодействия с партнером: способность начать, поддержать и закончить разговор		
Соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче.		
Отсутствие практических ошибок.		
Понятность речи: практически все звуки произносятся правильно, соблюдается правильная интонация		
Примерный объем диалога: 10-12 реплик с каждой стороны		

Диалог

Критерии оценки	Кол-во во- просов/ бал- лов	Кол-во вариантов заданий
Объем раскрытия темы	1	1
Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей		

Умения речевого взаимодействия с партнером: способность начать, поддержать и закончить разговор		
Соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче.		
Отсутствие практических ошибок		
Понятность речи: практически все звуки произносятся правильно, соблюдается правильная интонация		
Примерный объем диалога: не менее 15 развернутых предложений		

Пример задания на построение монологического высказывания/ диалога

Тема 2.1 Функции и организация службы приёма и размещения

Task 1 . Describe Hotel Reception duties based on the given expressions.

Planning, organization, work with personnel, management and control are the main functions of the manager. The *Hotel* administrator who works in a hotel company usually runs some hotel business. He supervises all kinds of front office operations in a hotel .

Task 2. Continue the dialogue.

a) "Arriving and check ing in "(Прибытие в отель и регистрация)

1.Receptionist: Good morning! Welcome to The Best Hotel!

Client:_____

2.Receptionist Yes, sir, we have several rooms available for that particular weekend. And what is the exact day of your arrival?

Client:_____

3.Receptionist:How long will you be staying?

Client:_____

4.Receptionist:How many people is the reservation for ?

Client:_____

6.Receptionist: And would you like a room with twin beds or a double bed?

Client:_____

7.Receptionist:Great! And would you prefer to have a room with a view of the ocean?

Client:_____

8.Receptionist: Your room is five hundred and ninrty dollars per night. Now what name will the reservation be listed under?

Client:_____

9.Receptionist:Could you spell your last name for me,please?

Client:_____

10.Receptionist: IS THERE A PHONE NUMBER, WHERE YOU CAN BE CONTACTED?

Client:_____

11.Receptionist:GREAT! Now I need your credit card information to reserve the room for you.What type of card is it?

Client:_____

12.Receptionist:And what is the name of card holder?

Client:_____

13.Receptionist:Alright Mr QUAID. Your reservation has been made forthe 24-th of September for a room with a double bed and view of the ocen.Check in is at 2 o'clock/If you have any other questions, please do not hesitate o call us.

Client:_____

14.Receptionist: My pleasure. We ll see you in September. < Mr QUAID Have a nice day!

2) Тестовые задания

При выполнении тестовых заданий необходимо обращать внимание на то, что возможен только один правильный вариант ответа. Время на выполнение тестовых заданий ограничено.

Критерии оценки	Кол-во во-просов	Кол-во вариантов заданий
Правильность ответа на вопросы	10	1

Пример тестовых заданий

Test 1. Translate into English and answer

- В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропавших вещах из номера?
 - потерпевший, представитель администрации, сотрудник полиции;
 - потерпевший, два представителя администрации;
 - потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.
- В номере находится больной. Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарство за счёт средств клиента?:
 - да, это их обязанность;
 - нет, это не предусмотрено правилами;
 - да, если есть возможность оставить рабочее место
- Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда гость предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени его отъезда в последний оплаченный день?
 - всегда;
 - только в период большой загрузки отеля;
 - не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт. Следует выяснить этот вопрос у администратора
- Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:
 - только при подготовке номера к новому заселению;
 - ежедневно;
 - один раз в три дня;
 - один раз в неделю
- Уходя утром из номера гость оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан?
 - нельзя;
 - можно
- Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник?
 - изымете его и проведёте с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;
 - не изымите кипятильник, но проведёте беседу с клиентом;
 - не изымите кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;
 - не будете обращать внимания
- При уборке номера горничная положила разложенные вещи гостя на место: брюки, сорочку – повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли – поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная?
 - неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
 - правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
 - вещи гостя трогать руками нельзя;
 - правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам
- Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиницы, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:
 - служба приёма и размещения;

- б) служба консьержей;
 - в) инженерно-техническая служба;
 - г) служба бронирования
9. Коэффициент загрузки гостиницы это:
- а) процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице;
 - б) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров;
 - в) отношение количества занятых номеров к количеству горничных смен;
 - г) отношение разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров
10. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:
- а) количества дней пребывания в гостинице;
 - б) низкого спроса на гостиницу;
 - в) погодных условий;
 - г) % занятости номеров
11. В гостиничном бизнесе основной услугой является:
- а) предоставление услуг бизнес-центра;
 - б) предоставление услуг фитнес-центра;
 - в) оказание медицинских услуг;
 - г) предоставление размещения
12. Сотрудники службы приёма и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счёт гостя:
- а) портье;
 - б) телефонные операторы;
 - в) кассиры;
 - г) консьержи
13. К компьютерным системам управления отелем относятся:
- а) Galileo;
 - б) Worldspan;
 - в) Эдельвейс;
 - г) Opera
14. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет:
- а) паспорт и визу;
 - б) паспорт и миграционную карту;
 - в) визу и разрешение на въезд;
 - г) паспорт

д) дифференцированный зачет

При подготовке к дифференцированному зачету можно использовать как конспекты лекций, так и литературу, указанную в рабочей программе дисциплины, в том числе, из дополнительного списка. Разрешается также пользоваться дополнительными достоверными источниками информации, в том числе, размещенными в сети Интернет.

Критерии оценки	Кол-во вопросов
Логичность и последовательность в изложении информации	17
Использование профессиональной терминологии	
Демонстрация теоретических знаний	
Готовность к решению практических задач	

ж) Экзамен

При подготовке к экзамену можно использовать как конспекты лекций, так и литературу, указанную в рабочей программе дисциплины, в том числе, из дополнительного списка. Разрешается также пользоваться дополнительными достоверными источниками информации, в том числе,

размещенными в сети Интернет.

В каждом экзаменационном билете содержится 2 вопроса из разных тематических разделов дисциплины.

Критерии оценки	Кол-во билетов
Логичность и последовательность в изложении информации Использование профессиональной терминологии Демонстрация теоретических знаний Готовность к решению практических задач	17

1. Перечень вопросов к дифференцированному зачету:

- 1.Types of Hotels and Hotel Facilities.
- 2.Guest Registration in the Hotel.
- 3.Arriving and Checking in.
- 4.Staying at the Hotel.
- 5.Depature and Checking out.
- 6.Money matters
- 7.Functions of Reception and Arrangement Service.
- 8.Solving Problems with guests
9. What do you Know about Hotel Services?
10. Booking Service.
- 11Buisiness documentation.
- 12.Taking Orders by Phone.
- 13.Applying for a Position in a Hotel.
- 14.Etiquette of negotiations by telephone.

Лексико-грамматические упражнения.

Задание2 Переведите на английский язык.

1. Ты хочешь, чтобы я пошел с тобой?
.....
2. Анна хочет, чтобы я познакомился с ее братом.
.....
3. Моя жена не хотела, чтобы мы переехали на новое место.
.....
4. Родители Криса хотели, чтобы он учился в Париже.
.....
5. Мы ожидали, что Лиз опоздает.
.....
6. Все думали, что он богат, но на самом деле у него было не много денег.
.....
7. Я не ожидал, что Хелен позвонит мне среди ночи.
1. Он заставил меня пообещать (дать обещание).
.....
2. Позвольте мне остаться еще на один день.
.....
3. Он никому не позволяет входить в дом.
.....
4. Доктор не позволил мне открывать окно.
.....
5. Не заставляй меня плакать, детка.
.....
6. Я заставляю тебя заплатить за то, что ты сделал.

.....
7. Позвольте мне задать вам несколько вопросов.
.....

8. Посетителям здесь нельзя парковаться.
.....

9. Курение здесь не разрешено (запрещено).
.....

Задание 3.

Закончите предложения, используя правильную форму глагола (инфинитив или герундий) и добавляя существительные и местоимения там, где это необходимо.

1. The doctor advised _____
2. When all guests arrived, the host suggested _____
3. Parents normally don't allow _____
4. I can't tolerate _____
5. Parents should never let _____
6. Older brothers often make _____
7. Managers usually expect _____
8. We begged him a hundred times but he refused _____

Рекомендации по подготовке к демонстрационному экзамену

При проведении демонстрационного экзамена используются комплекты оценочной документации, разработанные АНО «Агентство развития профессионального мастерства (Ворлдскиллс Россия)».

Экзамен (квалификационный) является заключительным этапом изучения ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения». 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.

Вопросы для подготовки к квалификационному экзамену

1. Служба приёма и размещения в структуре отеля
2. Персонал службы приёма и размещения
3. Функции службы приёма и размещения
4. Функции администратора отеля
5. Организация рабочего места и оборудование службы приёма и размещения
6. Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами отеля
7. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
8. Работа с жалобами клиентов
9. Операционные стандарты службы приёма и размещения
10. Обслуживание гостей во время проживания
11. Регистрация граждан РФ и иностранных граждан
12. Категории и виды виз
13. Технология работы с VIP – гостями
14. Особенности работы с группами гостей
15. Организация ночного аудита

16. Алгоритм передачи смены в службе приёма и размещения
17. Виды и формы документации в деятельности службы приёма и размещения
18. Процедура выписки гостя из отеля
19. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения
20. Способы оплаты в гостинице
21. Порядок расчёта за проживание и дополнительные услуги
22. Возврат денежных средств гостю
23. Международная классификация средств размещения
24. Сертификация средств размещения в РФ

Перечень заданий

1. Приехавший в вашу гостиницу гость предоставляет для заселения водительское удостоверение. Ваши действия
2. Вы – администратор. Не по своей вине вы заселили гостя в ещё не убранный номер. Горничная предлагает гостю ждать ещё 40 минут пока номер будет готов к заселению. Ваши действия
3. Вы - менеджер. При приёме номера перед выездом, горничная обнаруживает вскрытые бутылочки с напитками из мини-бара, заполненные водой из-под крана. Гости отрицают употребление напитков. Ваши действия
4. Вы – сотрудник службы приёма и размещения, к вам по предварительному бронированию приехал гость, но, как оказалось, ваш коллега при бронировании не внёс данные в систему резервирования. Одноместный стандартный номер гостя предварительно оплачен компанией по безналичному расчёту. Ваши действия, учитывая, что из свободных номеров остались двухместные, трехместные стандарты и апартаменты
5. Опишите стандартную ситуацию выселения гостя из отеля. Действия сотрудника в процессе выписки гостя, стандарты выписки
6. Опишите стандартную ситуацию заселения гостя в отель. Действия сотрудника в процессе размещения, стандарты
7. В отеле произошёл сбой АСУ. Вам необходимо срочно предоставить информацию коллегам из разных подразделений. Донесите важные сведения до персонала, исходя из представленных данных. К какому отделу вы обратитесь в каждом случае? В номере 315 произошла поломка кондиционера; из номеров 222, 416, 334, 335, 337, 440 выехали гости. Все комнаты, за исключением 519 назначены под заезд; гость из номера 327 желает заказать столик в ресторане на сегодняшний вечер: Иванов М.С. 6 человек, 17-00, 1 вегетарианское меню, оплата на номер комнаты
8. Гость возмущён тем, что его счёт на оплату сформирован неправильно. По вине сотрудника, в счёт включены расходы за порчу имущества. Урегулируйте конфликт так, чтобы гость выехал без претензий
9. Гость обратился к вам с претензией во время выселения – жалоба на некачественное обслуживание. Оформите правильно претензию. Какие правила психологической защиты вы могли бы использовать?
10. Вы встретили гостя приехавшего по брони, однако он прибыл ранее назначенного времени (на 5 часов) и хочет заселиться. Был забронирован номер стоимостью 2500р., но на момент заселения имеются лишь номера за 5000 р. Его номер освободится только через несколько часов. Гость утверждает, что предупреждал сотрудника, что придет раньше, но видимо информация не была зафиксирована. Ваши действия
11. По предварительной брони заехал гражданин Германии. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм ваших действия при заселении
12. Вы -ночной аудитор. Объясните суть вашей работы, основные обязанности
13. Вы заселяете гостя, который по религиозным соображениям хотел бы проживать в номере с окнами, выходящими на восток. Для него это принципиально важный момент. При бронировании сотрудник не предпринял никаких мер для выявления особых пожеланий. Гость возме-

щён и во всём винит сотрудников отдела бронирования. Прокомментируйте ситуацию. Ваши действия

14. Вы – администратор. Проживающие гости вашего отеля жалуются на шум после 23-00 на этаже где проживают VIP – гости. Ваши действия.

15. Вы оформляете счёт за проживание гостю в процессе выписки. Какие расходы обычно включаются в счёт?

16. Завтра в ваш отель заезжает важный гость - известный политический деятель. Он останавливается в этом отеле не в первый раз. Вы являетесь руководителем службы приёма и размещения, распределите обязанности между вашими сотрудниками при подготовке к заезду и встрече VIP – гостя

17. Управляющий отеля попросил вас как руководителя службы приёма и размещения составить стандарты заселения групп. Также для сотрудников вашего подразделения необходимо разработать алгоритм работы с группами при заезде

18. В службу приёма и размещения устроился на работу новый администратор. Руководитель подразделения попросил вас объяснить ему, как работает ночной аудит. Разработайте стандарт правил работы ночного аудита, чём заключается суть работы и как происходит сам процесс

19. Разработайте организационную структуру отеля. В отеле имеются апартаменты, номера люкс, широкий спектр услуг: аренда спортивного оборудования, теннисный корт, бассейн, тренажёрный зал, спа-процедуры. К услугам гостей различные экскурсионные и оздоровительные программы. Укажите название должности и обязанности

20. Разработайте VIP – лист для гостиницы категории 4* расположенной в центре Великого Новгорода и популярной среди известных политиков и артистов

Критерии оценки квалификационного экзамена

Отметка «5» ставится, если студент:

- студент демонстрирует глубину знаний при ответе на вопрос
- даёт исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы
- владеет необходимой профессиональной терминологией

Отметка «4» ставится, если студент:

- демонстрирует достаточную полноту знаний, однако допускает неточности в изложении содержания основных и дополнительных ответов
- владеет необходимой профессиональной терминологией
- допускает незначительные ошибки, но исправляет их при наводящих вопросах

Отметка «3» ставится, если студент:

- не сумел полностью раскрыть тему вопроса
- демонстрирует недостаточно последовательные знания использует профессиональную терминологию, но путается в понятиях которые затрудняется исправить самостоятельно
- самостоятельно, но не глубоко анализирует тему вопроса, раскрывает проблему только при наводящих вопросах

Отметка «2» ставится, если студент:

- демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы обучения
- не владеет минимально необходимой профессиональной терминологией
- допускает грубые логические ошибки отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно

6. ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]