

Министерство образования Новгородской области
Областное государственное бюджетное/автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Новгородский торгово-технологический техникум»

СОГЛАСОВАНО

И.о. директора ЦОПП

_____ Кузьминкин С.М.

« ____ » _____ 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Галахов М.Б.

« ____ » _____ 2023 г.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**
профессиональная подготовка
по профессии рабочего/ должности служащего **25627 «Портье»**

Внутренняя экспертиза

_____ Васильева И.С.

« ____ » _____ 2023

г. Великий Новгород
2023

1. Цели реализации программы

Программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

Программа разработана с учетом:

- профессионального стандарта «Портье» (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н);
- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- приказа Министерства Просвещения № 438 от 26.08.2020 года «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».

Квалификация, присваиваемая по итогам освоения программы:

Присваиваемый квалификационный разряд: отсутствует.

Категория слушателей.

К освоению программы допускаются ученики средних общеобразовательных учреждений 8-х – 11-х классов ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего.

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

1.2. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы профессионального обучения у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен

Знать:

- Нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения
- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Требования охраны труда
- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Уметь:

- Предоставлять гостям информацию о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

3. Содержание программы

Трудоемкость обучения: 144 академических часа.

Форма обучения: очная.

3.1. Учебный план

№	Наименование модулей, разделов	Всего, час.	В том числе			Форма аттестации
			лекции	практ. занятия	ПА	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1 Теоретическая часть	50	47		2	
1.1.	<i>Раздел 1.1</i> Нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц	5	5	-	-	<i>Зачет</i>
1.2	<i>Раздел 1.2</i> Требования охраны труда и техники безопасности	10	10	-	-	
1.3	<i>Раздел 1.3</i> Основы этики, этикета и психологии	10	10	-	-	
1.4	<i>Раздел 1.4</i> Правила обслуживания в гостиницах	25	23	-	2	
2.	Модуль 2 Практическая часть	76	36	35	5	
2.1.	<i>Раздел 2.1</i> Основы деятельности портье	15	7	7	1	<i>Зачет</i>
2.2.	<i>Раздел 2.2</i> Осуществление операций с денежными средствами	15	7	7	1	<i>Зачет</i>
2.3.	<i>Раздел 2.3</i> Организация деятельности предприятий гостиничного сервиса	15	7	7	1	<i>Зачет</i>
2.4.	<i>Раздел 2.4</i> Взаимодействие со службами по работе с клиентами	15	7	7	1	<i>Зачет</i>
2.5	<i>Раздел 2.5</i> Основные службы гостиничного предприятия.	16	8	7	1	<i>Зачет</i>
3.	Модуль 3 Экскурсии на предприятия гостиничного сервиса	12	-	-	-	<i>Зачет</i>
	Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа	6	-	-	-	<i>Зачет</i>
	ИТОГО:	144				

3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей, разделов, тем	Всего, час.	В том числе			Форма аттестации
			лекции	практические занятия	Промежуточная и итоговая аттестация	
1	2	3	4	5	6	7
I	Модуль 1. Теоретическая часть	50	48	-	2	
1.	Раздел 1. Нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц	5	5	-	-	
1.1	Тема 1.1: Основные законы и стандарты, регулирующие гостиничную деятельность	5	5	-	-	
1.2	Раздел 2. Требования охраны труда и техники безопасности	10	10	-	-	
1.3	Тема 2.1: Требования охраны труда в гостиницах	5	5	-	-	
1.4	Тема 2.2: Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	5	5	-	-	
1.5	Раздел 3 Основы этики, этикета и психологии	10	10	-	-	
1.6	Тема 3.1: Правила общения с гостями	10	10	-	-	
1.7	Раздел 4 Правила обслуживания в гостиницах	25	23		2	
1.8	Тема 4.1: Порядок обслуживания гостей в гостинице	12	12		1	
1.9	Тема 4.2: Организация обслуживания гостей в процессе проживания	11	11		1	
1.10	Промежуточная аттестация	2	-	-	-	Зачет
II	Модуль 2. Практическая часть	76	36	35	5	
1.	Раздел 1. Основы деятельности портье	15	7	7	1	
1.1	Тема 1.1: Порядок бронирования номеров в гостинице. Регистрация и размещение гостей.	5	2	3	-	
1.2	Тема 1.2: Категории VIP-гостей, особенности	5	2	3		

	организации VIP-обслуживания					
1.3	Тема 1.3: Отъезд и проводы гостей. Правила расчета с гостями при отъезде.	4	3	1		
1.4	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
2	Раздел 2. Осуществление операций с денежными средствами	15	7	7	1	
2.1	Тема 2.1: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства	5	2	3	-	
2.2	Тема 2.2: Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов	5	2	3		
2.3	Тема 2.3: Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров	4	3	1		
2.4	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
3	Раздел 3. Организация деятельности предприятия сферы сервиса гостиницы	15	7	7	1	
3.1	Тема 3.1: Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона	8	4	4	-	
3.2	Тема 3.2: Составление классификации гостиниц по функциональному назначению	6	3	3		
3.3	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
4	Раздел 4. Взаимодействие со службами по работе с клиентами	15	7	7	1	
4.1	Тема 4.1: Составление должностной инструкции портье гостиницы	8	4	4	-	
4.2	Тема 4.2: Заполнение карты движения номерного фонда	6	3	3		
4.3	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет

5	Раздел 5. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	16	8	7	1	
5.1	Тема 5.1: Технология производственных процессов в гостинице. Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса.	8	4	4	-	
5.2	Тема 5.2: Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным	7	4	3	-	
5.3	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
III	Модуль 3. Экскурсии на предприятия общественного питания	12	-	-	-	-
	Квалификационный экзаменⁱ	6	-	-	-	
	Проверка теоретических знаний: тестирование	2	-	-	-	
	Практическая квалификационная работа	4	-	-	-	
		144				

3.3. Содержание программы

Модуль 1. Теоретическая часть

РАЗДЕЛ 1. Нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц

Тема 1.1 Основные законы и стандарты, регулирующие гостиничную деятельность

Лекция. Оказание гостиничных услуг в России осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г.. № 1085 (далее- «Правила предоставления гостиничных услуг»). Основным правовым актом, регулирующим деятельность гостиниц, являются Правила предоставления гостиничных услуг от 9 октября 2015 года.

РАЗДЕЛ 2. Требования охраны труда и техники безопасности

Тема 2.1 Требования охраны труда в гостиницах

Лекция. При организации охраны труда в гостинице, начинающие специалисты задаются одними и теми же вопросами: с чего начать работу по охране труда в отеле: какие документы нужны и где получить пошаговую инструкцию по подготовке необходимой документации.

Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ", понятия "гостиница" и "гостиничные услуги" определяются в ФЗ № 132 от 24.11.1996 "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Согласно 132-ФЗ, гостиничные услуги - это комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами. Гостиничные предприятия имеют различные формы организации.

Тема 2.2 Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Лекция. Обеспечение антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения (независимо от форм собственности и организационно-правовой формы) является обязанностью собственников или владельцев данных объектов, направленной на безопасную работу объектов, сведение к минимуму вероятности совершения в отношении данных объектов террористических актов и минимизацию их последствий.

РАЗДЕЛ 3. Основы этики, этикета и психологии

Тема 3.1 Правила общения с гостями

Лекция. Самым важным и необходимым качеством для работника гостиницы является умение общаться с клиентами. Весь персонал проходит специальное обучение: как общаться с разными клиентами, говорить по телефону, выслушивать жалобы и т.п. Из общих правил для персонала можно выделить самые важные:

Работник отеля должен быть всегда готов оказать клиенту услугу тогда, когда эта услуга нужна клиенту, а не тогда, когда это удобно работнику; Работник должен демонстрировать позитивное отношение к клиенту: показывать уважение, вежливо вести беседу, дружелюбным тоном, не повышая голоса, не выказывая своего недовольства, сохранять выдержку со вздорными, агрессивными, пьяными клиентами, демонстрировать клиенту, что сотрудник озабочен его проблемой; Работник отеля должен улыбаться клиенту, поддерживать позитивный контакт глазами;

Нужно уметь тактично информировать клиента и сообщать ему даже неприятные новости, например, о том, что клиент должен заплатить некоторую сумму.

РАЗДЕЛ 4. Правила обслуживания в гостиницах

Тема 4.1 Порядок обслуживания гостей в гостинице

Лекция. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий имеет следующие этапы: Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование); Прием, регистрация и размещение гостей; Предоставление услуг проживания и питания; Предоставление дополнительных услуг проживающим; Окончательный расчет и оформление выезда.

Тема 4.2 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Лекция. Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее категорией, размером но-мерного фонда, местоположением, спецификой гостей и другими факторами. Она является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на каждого ее работника. Административная служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и эко-логической безопасности. Состав службы: секретариат, кадровая служба, финансовая служба, инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности.

Промежуточная аттестация

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">-Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;Требования охраны труда;Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">-Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;-Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;-Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения-Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none">-тестирования

Примеры заданий для ПА

1. Какое количество сотрудников находится за стойкой службы приёма и размещения:
А. 7;
Б. 4;
В. число сотрудников зависит от вместимости, назначения, категории гостиничного

предприятия , контингента поселяющихся.

2. Служба приёма и размещения работает;

А. 5 дней;

Б. 6 дней;

В. круглосуточно.

3. Существует следующая схема работы данной службы:

А. сутки через 2;

Б. сутки через 3;

В. сутки через 4.

4. Стандарты обслуживания требуют встречать, обслуживать и провожать клиентов за стойкой:

А. сидя;

Б. стоя.

5. Во многих российских гостиничных предприятиях рабочая смена служащих СПиР составляет:

А. 9 часов;

Б. 8 часов;

В. 7 часов.

6. Дневная смена сотрудника СПР длится:

А. с 8.00 до 15.00;

Б. с 9.00 до 16.00;

В. с 7.00 до 15.00.

7. Вечерняя смена сотрудника СПР длится:

А. с 15.00 до 23.00;

Б. с 16.00 до 24.00;

В. с 17.00 до 00.00.

8. Ночная смена сотрудника СПР длится:

А. с 00.00 до 8.00;

Б. с 23.00 до 7.00;

В. с 23.00 до 8.00.

9. Требуется ли иногда в гостинице введение дополнительной рабочей смены:

А. нет;

Б. да.

10. Старший администратор, регистратор, кассир, консьерж, оператор телефонной связи.

Это состав:

А. состав дневной и вечерней смен;

Б. состав ночной смены.

11. Дежурный администратор , один или несколько ночных аудиторов, оператор телефонной связи. Это состав:

А. состав ночной смены;

Б. состав дневной и вечерней смен.

12. Служба приёма и размещения находится.....от входа: А. далеко;

Б. вблизи.

Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими

затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

Модуль 2. Практическая часть

РАЗДЕЛ 1. Основы деятельности портье

Тема 1.1 Порядок бронирования номеров в гостинице. Регистрация и размещение гостей

Лекция. Расселение состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера. Возможны два вида встречи: в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах), а также перед входом в гостиницу или в вестибюле (на ближних подступах). Встреча на дальних подступах позволяет до прибытия в гостиницу познакомиться с гостем, составить или скорректировать программу обслуживания, рассказать о гостинице и услугах. О такой встрече договариваются при бронировании. В отелях высокого класса гостей встречает швейцар и приветствует их у входа.

Тема 1.2 Категории VIP-гостей, особенности организации VIP-обслуживания

Лекция. 1. Предупредите всех сотрудников о приезде ВИП-гостей.

Персонал должен быть дружелюбным и приветливым. Администратор на стойке регистрации понимает это, но служба охраны, возможно, нет. ВИП-гости должны чувствовать, что им рады все, с кем они общаются в отеле.

2. Сделайте бронирование доп. услуг удобным.

Важное взаимодействие гостя с вашим отелем — это заказ услуг. Убедитесь, что гость знает, какие доп. услуги есть в вашем отеле, и может легко докупить все, что ему нужно: массаж, спа, прокат, организацию мероприятия на вечер.

Тема 1.3 Отъезд и проводы гостей. Правила расчета с гостями при отъезде

Лекция. Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам. Гостиничные сутки - с 12:00 текущего дня до 12:00 последующего дня по местному времени. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находится в отделе приема и размещения. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю.

Промежуточная аттестация

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
Знания: <ul style="list-style-type: none">- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Текущий контроль при проведении: <ul style="list-style-type: none">-тестирования- практическая отработка заселения и выселения гостя
Умения:	

<p>-Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>-Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</p> <p>-Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	
--	--

Примеры заданий для ПА

Вопрос 1

Администратор гостиницы-это...

- Сотрудник ответственный за размещение гостей
- Сотрудник, встречающий гостей с порога отеля.
- Сотрудник, который регистрирует и расселяет гостей.
- Всё из выше перечисленного
- Ничего из выше перечисленного

Вопрос 2

Внутренние документы, регламентирующие деятельность портье:

- Положение о гостинице, Законодательные и нормативные акты, Устав предприятия, Правила внутреннего распорядка.
- Должностная инструкция портье, Правила внутреннего трудового распорядка, Положение о гостинице, Устав предприятия, Законодательные и нормативные акты.
- Приказы и распоряжения директора гостиницы, Должностная инструкция портье, Устав предприятия, Правила внутреннего трудового распорядка, Положение о гостинице.

Вопрос 3

Принцип обслуживания в гостинице

- Ориентация на повышение уровня персонала
- Ориентация на повышение продаж
- Ориентация на гостя и его потребности
- Ориентация на продвижение по карьерной лестнице
- Ничего из выше перечисленного

Вопрос 4

Стандарты поведения администратора отеля

- Разговариваем с гостем стоя, спокойно и вежливо
- Держитесь прямо, говорите приветливо, располагая гостя к себе
- Говорите грамотно и ясно, глядя гостю в глаза

- Сделайте всё для решения проблемы, не отвечайте отказом, извинитесь, если не смогли помочь
- Соблюдайте разговорный этикет, в частности с женщинами.
- Всё из выше перечисленного

Вопрос 5

После какого гудка следует снять трубку

- После второго гудка
- После третьего гудка
- После первого гудка
- После четвертого гудка, извиниться за ожидание
- Всё из выше перечисленного
- Ничего из выше перечисленного

Вопрос 6

Правила общения по телефону:

- Внимательно слушайте гостя, называя его по имени, минимум пару раз за время разговора
- Всегда кладите трубку последним
- Вежливо откажите гостю, если его просьба невыполнима
- Вежливо попросите гостя повторить то, что он сказал, если вы не расслышали
- Отвечая на звонок, администратор называет свой отдел и имя.
- Не торопите и не перебивайте гостя, потому что сделать это можно только один раз

Вопрос 7

Стандарты приёма гостей в отеле/ хостеле:

- Предложите гостю помощь, при этом старайтесь помочь лично
- Все пожелания клиента выполняются в течение 5-10 минут, максимум часа
- Слушайте гостя внимательно, переспросите, если что-то не ясно
- Информировать гостя в полном объёме
- Обратите своё внимание на расовую принадлежность гостя, так как вы дорожите каждым гостем
- Если беседуете с гостем сидя, поясните причину и извинитесь

Вопрос 8

Стандарты внешнего вида администратора:

- Распущенные волосы не достигают воротника блузы, причёска аккуратно уложена
- Обувь и одежда чистые, без дефектов
- Парфюм и дезодорант с лёгким запахом
- Украшения минималистичные, так же, как и макияж, маникюр
- У мужчин допускается лёгкая небритость
- Браслеты и татуировки должны быть так же минималистичными, не вычурными

Вопрос 9

Стандарты работы с жалобами гостей

- Если спорите с гостем, приведите актуальные аргументы, чтобы убедить его в своей правоте
- Предоставьте гостю свободу выбора в решении его проблемы
- Обещайте выполнить только то, что в состоянии решить и всегда держите слово

- Если жалоба незначительная, и вы в состоянии это исправить, то сообщать дежурному о ней не стоит
- Срок ответа на письменную жалобу – не более одного дня

Вопрос 10

Действия при получении жалобы:

- Внимательно выслушать гостя
- Поблагодарить гостя за замечания
- Предложить решение проблемы и приступить к немедленному выполнению шагов по устранению причин жалоб
- Сообщить гостю о решении проблемы
- Посочувствовать нуждам гостя
- Извиниться за доставленные неудобства
- Зафиксировать жалобу в отчёте
- Все ответы верны
- Все ответы не верны

Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

РАЗДЕЛ 2. Осуществление операций с денежными средствами

Тема 2.1 Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства

Лекция. Виды прогнозов. Способы прогнозирования. Европейская модель. Азиатская модель. Американская модель. Восточноевропейская модель.

Тема 2.2 Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов

Лекция. Перечень денежных документов. «Фондовая» касса для денежных документов. Корреспонденция счетов по операциям с денежными документами. Инвентаризация денежных документов.

Тема 2.3 Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров

Лекция. Составление, оформление приходных и расходных кассовых ордеров. Журнал регистрации расходной и приходной документации. Правила заполнения.

Промежуточная аттестация

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
Знания:	Текущий контроль при проведении:

<p>- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Умения:</p> <p>- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>-тестирования</p> <p>- практическая отработка заселения и выселения гостя</p>
---	--

Примеры заданий для ПА

1. Термин гостеприимство означает:

- а. любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям.
- б. туризм, отдых, развлечения
- в. организация выставок

2. В средние века постоялые дворы чаще всего располагались ближе к:

- а) монастырям
- б) центру города
- в) морю, океану

3. Индустрия гостеприимства — неотъемлемая часть обширнейшей сферы?

- а. услуг
- б. экономики
- в. политики

4. Уберите НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ. По месторасположению гостиницы могут быть:

- а. расположенные в горах
- б. расположенные в городе
- в. расположенные на морском побережье
- г. расположенные в Лас-Вегасе.

5. Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают:

- а. Транзитные
- б. целевые
- в. Курортные
- г. Туристские гостиницы.

6. Какая система классификации принята в РФ?

- а. Звёздная

- б. Корон
- в. Ключей

7. Какие мировые гостиничные цепи вы знаете? _____

8. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?

1. Ориентации на жалобы клиентов.
2. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
3. Периодических инспекционных проверок.

9. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета.

1. Люкс.
2. Апартаменты.
3. Студио.

10. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:

- а. стандартизации,
- б. сертификации
- в. глобализации.

Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

РАЗДЕЛ 3. Организация деятельности предприятия сферы сервиса гостиницы

Тема 3.1 Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона

Лекция. Что такое концепция отеля? Оценка зданий и строений на участке. Анализ географического расположения. Анализ местоположения объекта/участка. Основные характеристики концепции.

Тема 3.2 Составление классификации гостиниц по функциональному назначению

Лекция. Гостиницы делового назначения. Гостиницы для отдыха. Гостиницы для постоянного проживания гостей. Классификация гостиниц по функциональному назначению.

Промежуточная аттестация

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
Знания: - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	Текущий контроль при проведении:

<p>- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Умения:</p> <p>- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>- защита проекта по составлению концепции оригинального гостиничного предприятия</p> <p>- решение ситуационных задач</p>
--	---

Примеры заданий для ПА

Решение ситуационных задач:

1. Гость приходит на ресепшн и просит заказать букет цветов, так как у него вечером свидание.
2. Гость исповедует католицизм. Хочет узнать, есть ли в городе католическая церковь.
3. Гость приходит на стойку ресепшн и интересуется, где он может арендовать автомобиль для поездки по городу и области.
4. Гость приходит на ресепшн (не живет в отеле). Представляется родителем одного из проживающих гостей, принёс запечатанную коробку, хочет зайти в номер к сыну и сделать сюрприз на день рождения. (Гостю важно показывать радость, эмоциональность и настойчивость.)
5. Горничная звонит на стойку ресепшн и сообщает, что гость и No... уехал и забрал с собой брендированные принадлежности: махровый халат и полотенце.
6. Горничная при текущей уборке номера обнаружила, что ковер имеет следы прожога. (Гость еще не выехал и проживает в отеле).
7. Гость звонит и сообщает, что вчера при выписке с его кредитной карты два раза сняли сумму за проживание.

Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

РАЗДЕЛ 4. Взаимодействие со службами по работе с клиентами

Тема 4.1 Составление должностной инструкции портье гостиницы

Лекция. Общие положения. Должностные обязанности. Должен ли работодатель составлять должностные инструкции. Отличия между должностной инструкцией и рабочей инструкцией. Как разработать должностную инструкцию.

Тема 4.2 Заполнение карты движения номерного фонда

Лекция. Для чёткой организации работы приказом Министерства финансов РФ были утверждены формы документов строгой отчетности, которые использует в своей работе служба приема и размещения. Эти формы заполняются администратором, и передаются в виде отчета генеральному директору или в вышестоящий над гостиницей орган. К формам даны краткие указания по их применению и заполнению с тем, чтобы было обеспечено единство методологии и системы показателей в учетной документации, которая охватывает вопросы учета услуг и расчетов по ним.

Промежуточная аттестация

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения - Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц 	<p>Текущий контроль знаний в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроль должностной инструкции портье - решение ситуационных задач

- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
---	--

Примеры заданий для ПА

Задание 1. На примере турагентства и гостиницы (по выбору студента) определите особенности взаимодействия всех составных частей индустрии гостеприимства

Задание 2. На примере конкретной гостиницы укажите конкретные действия для ее создания в зависимости от ее миссии и целей

Задание 3. На примере конкретной гостиницы определите ее цели развития бизнеса в зависимости от принятой миссии

Задание 4. На примере конкретной гостиницы постройте «дерево целей», отражающее работу службы приема и размещения по уровням управления (показать взаимосвязь стратегических, тактических, оперативных целей)

Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

РАЗДЕЛ 5. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг

Тема 5.1 Технология производственных процессов в гостинице. Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса.

Лекция. Понятие системы мотивации и её роль в обеспечении эффективности деятельности компании. Классификация видов мотивации персонала. Перспективные методы мотивации персонала в гостиничном бизнесе.

Тема 5.2 Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостем

Лекция. Турфирма может разработать собственную форму договора, однако есть ряд условий, которые в нем нужно обязательно прописать. 1. Полное и сокращенное наименования, адрес (местонахождения и почтовый) и реестровый номер туроператора.

2. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (местонахождение) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение.

3. Сведения о туристе или об ином заказчике (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта.

4. Общая цена туристского продукта в рублях.

5. Информация о потребительских свойствах туристского продукта – о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, условиях проживания и питания, услугах по перевозке туриста в стране

(месте) временного пребывания, наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

6. Права, обязанности и ответственность сторон.

7. Условия изменения и расторжения договора.

Промежуточная аттестация

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">-Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;-Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;-Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;-Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;-Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;-Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;-Требования охраны труда;-Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">-Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;-Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;-Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения-Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	<p>Текущий контроль знаний в форме:</p> <ul style="list-style-type: none">- защита проекта договора туристской фирмы с гостем- тестирование

Примеры заданий для ПА

В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием:

- 1) POS-терминалом
- 2) импринтером
- 3) телефонным аппаратом
- 4) все варианты ответов

3. Бесплатные услуги:

- 1) побудка
- 2) доставка цветов
- 3) доставка корреспонденции
- 4) предоставление в номер посуды и столовых приборов

4. Какие их перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

- 1) консьерж
- 2) туалетные принадлежности(мыло, полотенца, шампунь и т.д.)
- 3) обмен валюты
- 4) уборка номера

5. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:

- 1) количества дней пребывания в гостинице
- 2) низкого спроса на гостиницу
- 3) сезона
- 4) дня недели

6. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- 1) 15.00 часов текущих суток по местному времени
- 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени
- 3) 24.00 часа текущих суток по местному времени
- 4) 08.00 часов текущих суток по местному времени

7. Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) за целые сутки
- 3) почасовая
- 4) по договоренности

8. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:

- 1) сутки
- 2) 1 час
- 3) 6 часов
- 4) половину суток

9. Одноместный номер Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин стоимостью 1500рублей. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

- 1) 4500
- 2) 5000
- 3) 6500
- 4) 6000

10. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

- 1) служба приёма, обслуживание и выписки гостя
- 2) служба бронирования
- 3) служба приёма и размещения
- 4) поэтажная служба

Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой,

справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

Модуль 3. Экскурсии в гостиницы

1. Гостиница «Интурист»

Цель: познакомить обучающихся с реальной работой сотрудников на ресепшен.

Задачи:

1. Познакомить учащихся с современными условиями работы в гостиницах
2. Познакомить с работой администратора отеля в реальных условиях
3. Расширить представления о процессах деятельности гостиничного сервиса
4. Вызвать интерес учащихся к профессии портье.
5. Расширять круг профессиональных умений и практического опыта по выбранной профессии;
6. Воспитывать стремление к достижению более высоких результатов при получении профессии.

Промежуточная аттестация

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">- соблюдать санитарно-гигиенические требования- соблюдать правила охраны труда и техники безопасности- ознакомиться с предоставлением информации о службахгостям <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none">-Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;-Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;-Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;-Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;-Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;	<p>Текущий контроль знаний в форме:</p> <ul style="list-style-type: none">- письменный опрос обучающихся в виде тестирования

-Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; -Требования охраны труда; -Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	
---	--

Опрос обучающихся:

1. Что нового узнали о процессах производства кондитерского цеха?
2. Какие требования к условиям охраны труда применяются на производствах общественного питания?
3. Какое оборудование применяется для приготовления песочного теста?
4. Какое оборудование используется при приготовлении тортов и пирожных с шоколадной продукцией?
5. Что Вам запомнилось на данной экскурсии?

Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

2. Апартаменты «Интурист»

Цель: познакомить обучающихся с перечнем номерного фонда апартаментов

Задачи:

1. Познакомить учащихся с отличием апартаментов от номеров гостиниц
2. Вызвать у обучающихся интерес к работе в гостиничном бизнесе

Промежуточная аттестация

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать санитарно-гигиенические требования - соблюдать правила охраны труда и техники безопасности - ознакомиться с предоставлением информации о службахгостям <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; -Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; 	<p>Текущий контроль знаний в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменный опрос обучающихся в виде тестирования

<p>-Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>-Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>-Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>-Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>-Требования охраны труда;</p> <p>-Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p>	
---	--

Опрос обучающихся:

1. Что Вы узнали о профессии «Портъе»?
2. Какими навыками должен обладать сотрудник сферы гостиничного сервиса?
3. Какие категории гостей приезжают в гостиницы?
4. Как нужно себя вести с различными категориями гостей?

Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

3.4. Календарный учебный график (порядок освоения разделов)

Период обучения (дни, недели)	Наименование раздела, модуля
1 неделя	Модуль 1. Теоретическая часть <i>Раздел 1.1.</i> Нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц
2 неделя	Модуль 1. Теоретическая часть <i>Раздел 1.2.</i> Требования охраны труда и техники безопасности
3 неделя	Модуль 1. Теоретическая часть <i>Раздел 1.3.</i> Основы этики, этикета и психологии
4 неделя	Модуль 1. Теоретическая часть <i>Раздел 1.3.</i> Основы этики, этикета и психологии
5 неделя	<i>Раздел 1.4.</i> Правила обслуживания в гостиницах
6 неделя	Модуль 1. Теоретическая часть <i>Раздел 1.4</i> Правила обслуживания в гостиницах
7 неделя	Модуль 1. Теоретическая часть <i>Раздел 1.4</i> Правила обслуживания в гостиницах

8 неделя	Модуль 2 Практическая часть Раздел 2.1 Основы деятельности портье
9 неделя	Модуль 2 Практическая часть Раздел 2.2 Осуществление операций с денежными средствами
10 неделя	Модуль 2 Практическая часть Раздел 2.3 Организация деятельности предприятий гостиничного сервиса
11 неделя	Модуль 2 Практическая часть Раздел 2.4 Взаимодействие со службами по работе с клиентами
12 неделя	Модуль 2 Практическая часть Раздел 2.5 Основные службы гостиничного предприятия
13 неделя	Модуль 3. Экскурсии на предприятия общественного питания
14 неделя	Квалификационный экзамен
Точный порядок реализации разделов, модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Учебно – методическое обеспечение.

- печатные раздаточные материалы для обучающихся;
- разработанные задания (тестовые, практические);
- видео – материалы.

Учебные пособия:

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021.
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.
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021.
4. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020.
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.
6. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2021.
7. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021.
8. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021.
9. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва : ИНФРА-М, 2021.

Интернет-ресурсы

1. <https://inn35.ru/gostinichnyj-biznes-prostymi-slovami/>
2. <https://www.profguide.io/professions/Portye.html>
3. <https://mycalling.ru/porter.html>
4. <https://xn--80axh3d.xn--p1ai/professiya-porte-3-razryad/>
5. https://www.instrykcii.ru/?page_id=6962

4.2. Требования к материально - техническому обеспечению.

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска
Площадка проведения квалификационного экзамена	- проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа	Расходные материалы в соответствии с заданиями квалификационного экзамена

4.3. Краткое описание требований к кадровому обеспечению.

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение предметов общепрофессионального и профессионального цикла:

- преподаватели должны иметь среднее или высшее образование по направлению подготовки; квалификация по профессии выше, чем получаемая выпускниками;
- преподаватели междисциплинарных курсов и мастера производственного обучения должны проходить стажировку в профильных организациях не реже одного раза в 3 года.

Фамилия Имя Отчество	Должность, место работы	Ученая степень/ученое звание, статус в экспертном сообществе
<i>Рожнёва Дарья Сергеевна</i>	<i>Преподаватель, ОГА ПОУ «НТТТ»</i>	

5. Оценка качества освоения программы

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов. По результатам любого из видов промежуточной аттестации выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено»).

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, который включает в себя практическую квалификационную работу (в форме квалификационного экзамена) и проверку теоретических знаний (в форме тестирования).

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений

Пример итоговой аттестации:

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- Нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения- Требования охраны труда- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	<p>Текущий контроль знаний в форме:</p> <ul style="list-style-type: none">- письменный опрос обучающихся в виде тестирования- отработка практических навыков в форме заселения гостя- отработка практических навыков в форме выселения гостя

Тест

1. Дайте определение следующим понятиям «трудовой договор», «должностная инструкция», «штатное расписание».
2. В чем заключаются обязанности директора туристской фирмы, бухгалтера, менеджера?
3. В чем особенности подбора и обучения персонала для работы на туристском предприятии?

4. Какие требования предъявляются к внешности сотрудника туристской фирмы?
5. При создании туристского предприятия вы остановились перед выбором сотрудников. Сотрудников с какими качествами вы хотели бы видеть на предприятии? Каким образом вы планируете осуществить отбор персонала?
6. Что необходимо сделать персоналу турфирмы для ускорения адаптации в коллективе нового сотрудника? Что должен сделать сотрудник для того, чтобы эта адаптация прошла эффективнее (быстро и без эмоциональных срывов)?
7. Напишите (не соотносясь с Интернетом) текст нестандартного поздравления клиента турфирмы с Рождеством и Новым годом.
8. Задайте себе вопрос «Что мне мешает стать эффективным руководителем турфирмы?». Если ответов несколько, расположите их в порядке максимальной сложности преодоления проблем. Выберите 2-3 однокурсников, которых хорошо знаете, и ответьте на этот же вопрос применительно к ним. Сравните полученные оценки с результатами самооценки. Сделайте вывод.

Практическая работа

Составьте стандарт внешнего вида для сотрудника службы приема, размещения и выписки гостей в соответствии с мировыми стандартами и требованиями к внешнему виду работника контактной службы гостиницы. В работе необходимо указать конкретные требования к внешнему виду, униформе, личной гигиене

Задание 1.1.О

Составьте стандарт внешнего вида для женщины- сотрудника службы приема и размещения

Задание 1.2.О

Составьте стандарт внешнего вида для мужчины-сотрудника службы приема и размещения

Задание 1.3.О

Составьте список личностных характеристик, которые должны быть свойственны сотруднику СПиР

Задание 1.4.О

Составьте список профессиональных навыков и умений сотрудника службы приема и размещения

Требования к оформлению работ:

Практическая работа оформляется на отдельном листе, должна содержать порядковый номер, название работы, фамилию и имя студента, номер групп

Критерии оценивания работы:

Выполнены все задания, требования представлены в полном объеме, нет замечаний по соблюдению стандартов, работа корректно оформлена – «5»;

Выполнена большая часть заданий, требования представлены в достаточном объеме, работа корректно оформлена – «4»;

Выполнен не весь объем заданий, список требований не полный, присутствуют ошибки по оформлению – «3»;

Работа выполнена небрежно, сделана меньшая часть заданий, отсутствуют значимые параметры, оформлена неправильно – «2».

6. Составитель (составители):

Антонова Мария Игоревна, *руководитель ресурсного центра*
Петрова Милена Михайловна, *методист ресурсного центра*
Рожнёва Дарья Сергеевна, *преподаватель гостиничного дела*
