


Министерство образования и науки Алтайского края
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО 20063 АДМИНИСТРАТОР
ГОСТИНИЦЫ (ДОМА ОТДЫХА)
(профессиональная подготовка)**

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

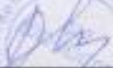
 Л.В. Иванютина

«18» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «АА




 В.Ф. Косых

«18» марта 2021 г.

Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства

 О.А. Сикорская

«18» марта 2021 г.

Руководитель
программы:

Сикорская Ольга Андреевна, преподаватель

Составители
программы:

Сикорская Ольга Андреевна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	8
3 Рабочая программа.....	17
4 Оценка качества освоения программы.....	36
5 Организационно-педагогические условия реализации программы.....	39
Приложение А – Задания к промежуточной аттестации.....	41
Приложение Б – Экзаменационные вопросы, задания	57

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Пояснительная записка

Программа разработана на основе профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н; закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; приказа Министерства образования и науки РФ от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»; Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих.

Содержание программы представлено учебным планом, учебно-тематическим планом, календарным учебным графиком, рабочими программами модулей, планируемыми результатами освоения программы, организационно-педагогическими условиями, оценочными материалами.

Рабочий учебный план содержит перечень модулей общепрофессионального и профессионального цикла с указанием времени, отводимого на освоение модулей, включая время, отводимое на теоретические и практические занятия.

1.2 Цель реализации программы

Получение профессии, овладение профессиональными компетенциями, трудовыми функциями необходимыми для профессиональной деятельности администратора согласно профессиональному стандарту «Работник по приему и размещению гостей»: D/01.3 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения, D/02.3 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, D/03.3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1.3 Планируемые результаты обучения

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

В результате освоения программы обучающийся должен уметь[^]

Трудовые действия:

Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения

Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения

Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения

Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения

Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения

Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения

Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения

Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения

Необходимые умения

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

Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме

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

Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения

Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме

Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

Необходимые знания

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

Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

Принцип 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

Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

1.4 Категория слушателей и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются лица, ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего.

Особые условия допуска к работе: наличие медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке.

1.5 Форма обучения

Очная форма обучения.

1.6 Трудоемкость программы

Максимальная учебная нагрузка – 284 часа.

Обязательная аудиторная учебная нагрузка – 278 часов.

Самостоятельная работа – 6 часов.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, успешно освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию в форме квалификационного экзамена, получают свидетельство о профессии рабочего, должности служащего – Администратор службы приема и размещения.

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	В том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл	38		38	32	-	6	
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности Промежуточная аттестация	12		12	12			3 ¹
Модуль 2 Основы поиска работы Промежуточная аттестация	4		4	4			3 ¹
Модуль 3 Охрана и безопасность труда Промежуточная аттестация	4		4	4			3 ¹
Модуль 4 Правовые основы профессиональной деятельности Промежуточная аттестация	10		10	6		4	3 ¹
Модуль 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам Промежуточная аттестация	8		8	6		2	3 ¹
Раздел 2 Профессиональный цикл	92	6	86	46		40	
Модуль 1 Теоретические основы организации гостиничного дела Промежуточная аттестация	10		10	8		2	3 ¹
Модуль 2 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями Промежуточная аттестация	18	4	14	10		4	3 ¹
Модуль 3 Документация службы приема и размещения. Промежуточная аттестация	12	2	10	6		4	3 ¹
Модуль 4 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием, размещение и выезд гостей. Промежуточная аттестация	44		44	18		26	3 ¹
Модуль 5 Организация ночного аудита	8		8	4		4	3 ¹

Промежуточная аттестация							
Производственная практика	144						ДЗ ²
Промежуточная аттестация	2		2	2			ДЗ ²
Консультация	2		2	2			
Итоговая аттестация	6		6			6	КЭ ³
Всего	284	6	134	82		52	

¹ Зачет.

² Дифференцированный зачет.

³ Квалификационный экзамен.

2.2 Календарный учебный график

№	Наименование циклов	Всего часов	Учебные недели									
			1 н	2 н	3н	4 н	5 н	6 н	7 н	8 н	9 н	
1	Общепрофессиональный цикл	38	X	X								
2	Профессиональный цикл	92		X	X	X						
3	Производственная практика	144					X	X	X	X		
4	Итоговая аттестация	6										X

¹)Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

2.3 Учебно-тематический план

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл		38
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности		12
Тема 1.1 Понятие, цели, содержание, функции общения. Виды общения. Средства общения, формы общения	Содержание учебного материала	4
	Понятие, цели, содержание, функции общения. Виды общения. Средства общения: вербальные, невербальные.	2
	Формы общения: вежливость, приличия, корректность, тактичность.	2
Тема 1.2 Профессиональная этика и основные ее принципы	Содержание учебного материала	2
	Профессиональная этика и основные ее принципы. Основные нормы и правила современного этикета.	2
Тема 1.3 Профессиональный имидж. Корпоративный имидж. Самопрезентация	Содержание учебного материала	4
	Профессиональный имидж. Корпоративный имидж.	2
	Самопрезентация личных и профессиональных качеств.	2
Промежуточная аттестация	Зачет	2
Модуль 2 Основы поиска работы		4
Тема 2.1 Способы поиска работы. Резюме.	Содержание учебного материала	2
	Способы поиска работы. Резюме. Структура резюме. Сопроводительное письмо	2
Тема 2.2 Самопрезентация. Собеседование. Правила поведения	Содержание учебного материала	2
	Самопрезентация: внешний вид, речь, правила поведения. Собеседование и его виды. Правила поведения	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 3 Охрана и безопасность труда		4
Тема 3.1 Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования	Содержание учебного материала	2
	Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования безопасности к предприятиям гостиничной индустрии	2
Тема 3.2 Санитарно-гигиенические требования к рабочей зоне. Производственное освещение	Содержание учебного материала	2
	Санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны. Классификация вредных веществ по характеру воздействия на организм человека. Производственное освещение: источники света и осветительные приборы, санитарно-гигиенические требования	1

Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 4 Правовые основы профессиональной деятельности		10
Тема 4.1 Правовое регулирование трудовых отношений	Содержание учебного материала	2
	Формы правового регулирования трудовых отношений	2
Тема 4.2 Трудовой договор. Классификация. Материальная ответственность сторон трудового договора	Содержание учебного материала	2
	Трудовой договор. Классификация трудовых договоров в зависимости от субъекта трудовых отношений. Материальная ответственность сторон трудового договора	2
Тема 4.3 Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников	Содержание учебного материала	6
	Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников	2
	Практическое занятие №1	2
	Составление трудового договора. Оформление документов, предъявляемых при приеме на работу	
	Практическое занятие №2	1
	Материальная ответственность сторон трудового договора	
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам		8
Тема 5.1 Понятие безопасности в туризме	Содержание учебного материала	2
	Понятие безопасности в туризме. Классификация факторов риска в туризме. Система безопасности туризма в РФ	2
Тема 5.2 Современные средства безопасности в гостеприимстве	Содержание учебного материала	4
	Требования пожарной безопасности. противопожарный режим организации. противопожарные системы и установки.	2
	Система безопасности гостиничного предприятия. Служба безопасности гостиницы. Система управления доступом. Система видеонаблюдения и обнаружения оружия и взрывчатых веществ.	2
Тема 5.3 Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами	Практическое занятие №3	2
	Специфика мероприятий по защите населения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами.	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Раздел 2 Профессиональный цикл		92
Модуль 1 Теоретические основы организации гостиничного дела		10
Тема 1.1 Понятие «Услу-	Содержание учебного материала	2

га». Виды гостиничных услуг.	Особенности гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги.	2
Тема 1.2 Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства	Содержание учебного материала	2
	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Закон о защите прав потребителей. Стандарты качества обслуживания.	2
Тема 1.3 Основные службы гостиниц. Состав служб. Принципы функционирования служб гостиницы.	Содержание учебного материала	4
	Характеристика основных служб гостиниц. Состав служб. Основные выполняемые задачи. Квалификационные требования к работникам служб.	2
	Особенности взаимодействия служб гостиницы. Документооборот между службами гостиницы.	2
Тема 1.4 Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров и их комплектация.	Практическое занятие №4	2
	Международная и российская классификация гостиничных номеров. Минимальные требования к номерам средств размещения различных категорий	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 2 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями		18
Тема 2.1 Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания	Содержание учебного материала	8
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	2
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</i>	2
	Практическое занятие № 5	2
	Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	
	Практическое занятие № 6 Составление перечня оборудования службы приема и размещения.	2
Тема 2.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Содержание учебного материала	2
	Взаимодействие сотрудников службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Результат взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2
Тема 2.3 Этикет при взаимодействии с гостем	Содержание учебного материала	2
	Речевые стандарты при общении с гостем. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей. Первый контакт с гостем, изучение привычек гостя. Стандарты вежливости: типичный диалог и обмен репликами. Алгоритм работы с гостем по телефону.	2
Тема 2.4 Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	Содержание учебного материала	6
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.	2
	Самостоятельная работа обучающихся	2

	<i>Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы</i>	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 3 Документация службы приема и размещения.		12
Тема 3.1 Виды и формы документации	Содержание учебного материала	4
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
	Практическое занятие № 7	2
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
Тема 3.2 Этапы учета использования номерного фонда: подготовительный, въезд, пребывание, выезд гостя	Содержание учебного материала	6
	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	2
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя.	2
	Практическое занятие №8	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	
Тема 3.3 Бланки строгой отчетности	Содержание учебного материала	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 4 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием, размещение и выезд гостей.		44
Тема 4.1 Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	Содержание учебного материала	18
	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2
	Практическое занятие №9	2
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	
	Практическое занятие №10	2
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	
	Практическое занятие №11	2
	Поселение гостя от стойки, заполнение реги-	

	страционной карточки гостя	
	Практическое занятие №12	2
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	
	Практическое занятие №13	2
	Переселение гостя из номера	
	Практическое занятие №14	2
	Подселение к гостю в номер	
	Практическое занятие №15	1
	Комплексное задание по модулю Front Office.	
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Тема 4.2 Стандарты качества обслуживания при выписке гостя	Содержание учебного материала	10
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2
	Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2
	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».	2
	Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов.	2
	Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	2
Тема 4.3 Работа со счетами гостей	Содержание учебного материала	10
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	2
	Практическое занятие №16	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	
	Практическое занятие №17	2
	Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя	
	Практическое занятие №18	2
	Работа со счетами гостей.	
	Практическое занятие №19	2
Оплата услуг. Выписка гостя.		
Тема 4.4 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание учебного материала	6
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2
	Практическое занятие №20	2
	Профессиональная автоматизированная про-	

	грамма. Составление графика загрузки отеля	
	Практическое занятие №21	1
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 5 Организация ночного аудита		8
Тема 5.1 Правила выполнения ночного аудита	Содержание учебного материала	2
	Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2
Тема 5.2 Формы первичного учета и первичной документации ночного аудита	Содержание учебного материала	6
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.	2
	Практическое занятие №22	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.	
	Практическое занятие №23	1
	Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты.	
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Производственная практика		144
	Виды работ	
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	6
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	6
	Бронирование номеров	6
	Заселение гостя	6
	Заселение гостя	6
	Выезд гостя	6
	Выезд гостя	6
	Помощь гостю в процессе проживания	6
	Расчет с гостями за основные и дополнительные услуги	6
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6
	Отработка навыков начисления и осуществле-	6

	ния расчетов с гостями	
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	6
	Выполнение обязанностей ночного портье	6
	Проведение аудита службы приема и размещения	6
	Проведение аудита службы приема и размещения	6
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита	6
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6
	Информирование о деятельности службы приема и размещения и услугах гостиницы	6
	Прием на хранение ценных вещей проживающих	6
Дифференцированный зачет		2
Консультация		2
Итоговая аттестация: Квалификационный экзамен		6
Всего:		284

3 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Раздела 1 Общепрофессиональный цикл
Модуля 1 Психология и этика профессиональной деятельности

Содержание модуля 1 Психология и этика профессиональной деятельности

Умения:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- применять рекомендации современной психологической науки по повышению эффективности межличностного и группового взаимодействия;
- осуществлять самодиагностику личностных свойств и качеств;
- соблюдать этические нормы поведения.

Знания:

- психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности;
- психологию труда и профессиональной деятельности;
- основные понятия психологии, психологических процессов и состояний, психологические свойства человека;
- психологию делового общения;
- этику и этикет профессиональной деятельности;
- основы профессиональной этики.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл							
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности	12		12	12			3 ¹
Итого	12		12	12			

Тема 1.1 Понятие, цели, содержание, функции общения. Виды общения. Средства общения, формы общения.

Понятие, цели, содержание, функции общения. Виды общения. Средства общения: вербальные, невербальные. Формы общения: вежливость, приличия, корректность, тактичность.

Тема 1.2 Профессиональная этика и основные ее принципы.

Профессиональная этика и основные ее принципы. Основные нормы и правила современного этикета.

Тема 1.3 Профессиональный имидж. Корпоративный имидж. Самопрезентация.

Профессиональный имидж. Корпоративный имидж. Самопрезентация личных и профессиональных качеств.

Промежуточная аттестация: зачет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 1 Общепрофессиональный цикл

Модуль 2 Основы поиска работы

Содержание модуля 2 Основы поиска работы

Умения:

- ориентироваться на рынке труда региона;
- определять требования к своей профессии, и ее конкурентоспособность;
- определять личностные достоинства и недостатки для избранной профессии;
- использовать технологии трудоустройства и применять правила поиска работы;
- соблюдать правила протокола и этикета при трудоустройстве;
- оформлять резюме и автобиографии, заполнять анкеты при трудоустройстве;
- создавать внешний вид соискателя вакансии;
- применять различные средства и техники эффективного общения при ведении диалога с работодателем;
- использовать техники ведения телефонных переговоров при трудоустройстве;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих при трудоустройстве;
- производить хорошее впечатление на работодателя и коллектив в первые дни работы;
- пользоваться нормативной базой при трудоустройстве.

Знания:

- общие сведения об экономической жизни общества, экономике предприятия и роли персонала в деятельности организации;
- понятие рынка труда и конкуренции на рынке труда, «конкурентоспособность» своей профессии;
- типы, виды и режимы профессиональной деятельности;
- основы законодательства РФ в области трудоустройства;

- психологические особенности делового общения при проведении собеседования с кандидатом на замещение вакансии;
- штампы ответов на вопросы;
- основные причины отказа в приеме на работу;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих при трудоустройстве и в первые дни работы;
- роль личности в профессиональной адаптации;
- правила этикета при трудоустройстве;
- нормы профессиональной этики.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл							
Модуль 2 Основы поиска работы	4		4	4			3 ¹
Итого	4		4	4			

Тема 2.1 Способы поиска работы. Резюме.

Способы поиска работы. Резюме. Структура резюме. Сопроводительное письмо.

Тема 2.2 Самопрезентация. Собеседование. Правила поведения.

Самопрезентация: внешний вид, речь, правила поведения. Собеседование и его виды. Правила поведения.

Промежуточная аттестация: зачет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 1 Общепрофессиональный цикл

Модуль 3 Охрана и безопасность труда

Содержание модуля 3 Охрана и безопасность труда

Умения:

- вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения;
- использовать экобиозащитную и противопожарную технику, средства коллективной и индивидуальной защиты;
- определять и проводить анализ опасных и вредных факторов в сфере профессиональной деятельности;

- оценивать состояние безопасности труда на производственном объекте;
- применять безопасные приемы труда на территории организации и в производственных помещениях;
- проводить аттестацию рабочих мест по условиям труда, в т.ч. оценку условий труда и травмобезопасности;
- инструктировать подчиненных работников (персонал) по вопросам охраны труда;
- соблюдать правила безопасности, производственной санитарии и пожарной безопасности.

Знания:

- законодательство в области охраны труда;
- нормативные документы по охране труда и здоровья, основы профгигиены, профсанитарии и пожаробезопасности;
- правила и нормы охраны труда, личной и производственной санитарии и противопожарной защиты;
- правовые и организационные основы охраны труда в организации, систему мер по безопасной эксплуатации опасных производственных объектов и снижению вредного воздействия на окружающую среду, профилактические мероприятия по безопасности труда и производственной санитарии;
- возможные опасные и вредные факторы и средства защиты;
- действие токсичных веществ на организм человека;
- категорирование производств по взрыво и пожароопасности;
- меры предупреждения пожаров и взрывов;
- общие требования безопасности на территории организации и в производственных помещениях;
- основные причины возникновения пожаров и взрывов;
- особенности обеспечения безопасных условий труда на производстве;
- порядок хранения и использования средств коллективной и индивидуальной защиты;
- предельно допустимые концентрации (ПДК) и индивидуальные средства защиты;
- права и обязанности работников в области охраны труда;
- виды и правила проведения инструктажей по охране труда.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл							
Модуль 3 Охрана и безопасность труда	4		4	4			3 ¹
Итого	4		4	4			

Тема 3.1 Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования.

Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования безопасности к предприятиям гостиничной индустрии.

Тема 3.2 Санитарно-гигиенические требования к рабочей зоне. Производственное освещение.

Санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны. Классификация вредных веществ по характеру воздействия на организм человека. Производственное освещение: источники света и осветительные приборы, санитарно-гигиенические требования.

Промежуточная аттестация: зачет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 1 **Общепрофессиональный цикл**

Модуль 4 **Правовые основы профессиональной деятельности**

Содержание модуля 4 **Правовые основы профессиональной деятельности**

Умения:

– защищать свои права в соответствии с действующим гражданским и трудовым законодательством.

Знания:

– законодательные и иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;
– права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл							
Модуль 4 Правовые основы профессиональной деятельности	10		10	6		4	3 ¹
Итого	10		10	6		4	

Тема 4.1 Правовое регулирование трудовых отношений

Формы правового регулирования трудовых отношений.

Тема 4.2 Трудовой договор. Классификация. Материальная ответственность сторон трудового договора.

Трудовой договор. Классификация трудовых договоров в зависимости от субъекта трудовых отношений. Материальная ответственность сторон трудового договора.

Тема 4.3 Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников.

Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников.

Практическое занятие №1 Составление трудового договора. Оформление документов, предъявляемых при приеме на работу.

Практическое занятие №2 Материальная ответственность сторон трудового договора.

Промежуточная аттестация: зачет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА **Раздела 1** **Общепрофессиональный цикл**

Модуль 5 **Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам**

Содержание модуля 5 **Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам**

Умения:

– организовать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций;

- обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную безопасность деятельности предприятий туристической индустрии;
- оказывать первую медицинскую помощь.

Знания:

- основные природные и техносферные опасности, их свойства и характеристики;
- характер воздействия вредных и опасных факторов на человека и природную среду, методы защиты от них применительно к сфере своей профессиональной деятельности.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл							
Модуль 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам	8		8	6		2	3 ¹
Итого	8		8	6		2	

Тема 5.1 Понятие безопасность в туризме

Понятие безопасности в туризме. Классификация факторов риска в туризме. Система безопасности туризма в РФ.

Тема 5.2 Современные средства безопасности в гостеприимстве

Требования пожарной безопасности, противопожарный режим организации, противопожарные системы и установки. Система безопасности гостиничного предприятия. Служба безопасности гостиницы. Система управления доступом. Система видеонаблюдения и обнаружения оружия и взрывчатых веществ.

Тема 5.3 Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами.

Виды терроризма. Классификация и виды чрезвычайных ситуаций.

Практическое занятие №3 Специфика мероприятий по защите населения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами.

Промежуточная аттестация: зачет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Раздел 2 Профессиональный цикл
Модуль 1 Теоретические основы организации гостиничного дела

Содержание модуля 1 Теоретические основы организации гостиничного дела

Умения:

- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- производить текущую уборку номерного фонда;
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда.

Знания:

- правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;
- правила обработки различных поверхностей номерного фонда;
- правила подбора и использования уборочного инвентаря;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- процедуры выезда гостя;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.					
	Максимальная	В том числе				
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них		
1	2	3	4	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары
Раздел 2 Профессиональный цикл						
Модуль 1 Теоретические основы организации гостиничного дела Промежуточная аттестация	10		10	8		2
Всего	10		10	8		2

¹⁾Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение

Тема 1.1 Понятие «Услуга». Виды гостиничных услуг.

Особенности гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги. Гостиничное хозяйство основные понятия. Международные гостиничные сети. Основные модели организации гостиничного дела.

Тема 1.2 Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Закон о защите прав потребителей. Стандарты качества обслуживания. Сущность и функции рынка. Рыночный механизм и его элементы. Предложение и спрос: рыночное равновесие. Зарплата как цена труда. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.

Тема 1.3 Основные службы гостиниц. Состав служб. Принципы функционирования служб гостиницы.

Характеристика основных служб гостиниц. Состав служб. Основные выполняемые задачи. Квалификационные требования к работникам служб.

Особенности взаимодействия служб гостиницы. Документооборот между службами гостиницы.

Тема 1.4 Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров и их комплектация.

Практическое занятие №4 Международная и российская классификация гостиничных номеров. Минимальные требования к номерам средств размещения различных категорий

Промежуточная аттестация: зачет.

Рабочая программа

Раздела 2 Профессиональный цикл

Модуль 2 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями

Содержание модуля 2 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями

Умения:

- соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте;
- оберегать имущество гостиничного комплекса или иного средства размещения от хищений и/или ущерба;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;

Знания:

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения

- правила обслуживания 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
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	В том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
1	2	3	4	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	7
Раздел 2 Профессиональный цикл							
Модуль 2 Организация и технология работы службы приема и размещения. Промежуточная аттестация	18	4	14	10		4	ПЗ ³ З ¹
Итого	18	4	14	10		4	

¹Зачет

³Практическое занятие.

Тема 2.1 Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания

Служба приема и размещения: основные функции, состав персонала. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.

Самостоятельная работа обучающихся

Составление алгоритма работы с гостем по телефону

Практическое занятие №5 Стандартное оборудование секций службы приема и размещения

Практическое занятие №6 Составление перечня оборудования службы приема и размещения

Тема 2.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения

Взаимодействие сотрудников службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Результат взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Тема 2.3 Этикет при взаимодействии с гостем

Речевые стандарты при общении с гостем. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей. Первый контакт с гостем, изучение

привычек гостя. Стандарты вежливости: типичный диалог и обмен репликами. Алгоритм работы с гостем по телефону.

Тема 2.4 Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала

Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.

Самостоятельная работа обучающихся

Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы

Промежуточная аттестация: зачет.

Рабочая программа

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 3 Документация службы приема и размещения

Содержание модуля 3 Документация службы приема и размещения

Умения:

- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- оформлять бланки строгой отчетности.

Знания:

- 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
- принцип работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	В том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 2 Профессиональный цикл							
Модуль 3 Инструментарий службы эксплуатации номерного фонда Промежуточная аттестация	12	2	10	6		4	ПЗ ³
Всего	12	2	10	6		4	З ¹

¹Зачет

³Практическое занятие.

Тема 3.1 Виды и формы документации

Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

Практическое занятие №7 Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

Тема 3.2 Этапы учета использования номерного фонда: подготовительный, въезд, пребывание, выезд гостя

Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя.

Самостоятельная работа обучающихся

1 Заполнение и обработка заявок и бланков

2 Заполнение регистрационной карточки гостя.

Практическое занятие №8 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем.

Тема 3.3 Бланки строгой отчетности

Анкета, журнал регистрации иностранных граждан, счет, карта гостя, кассовый отчет, расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету, квитанция на возврат денег, акт о порче имущества гостиницы, заявка на бронирование мест, автостоянка, квитанция на предоставление дополнительных платных услуг, квитанция на прием вещей в камеру хранения. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем.

Промежуточная аттестация: зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 4 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием, размещение и выезд гостей

Содержание модуля 4 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием, размещение и выезд гостей

Умения:

- 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;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

Знания:

- 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
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
- принцип работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля		
	Максимальная	В том числе							
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них					
1	2	3	4	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	5	6	7
Раздел 2 Профессиональный цикл									
Модуль 4 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием, размещение и выезд гостей.	44		44	18		26			ПЗ ³ З ¹

Промежуточная аттестация							
Итого							

1 Зачет

3 Практическое занятие.

Тема 4.1 Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.

Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

Практическое занятие №9 Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.

Практическое занятие №10 Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя

Практическое занятие №11 Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя

Практическое занятие №12 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя

Практическое занятие №13 Переселение гостя из номера

Практическое занятие №14 Подселение к гостю в номер

Практическое занятие №15 Комплексное задание по модулю Front Office.

Тема 4.2 Стандарты качества обслуживания при выписке гостя

Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.

Тема 4.3 Работа со счетами гостей

Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Порядок начисления на счет гостя. Разделение счета. Условия предоставления скидок. Перенос начислений.

Практическое занятие №16 Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.

Практическое занятие №17 Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя

Практическое занятие №18 Работа со счетами гостей

Практическое занятие №19 Оплата услуг. Выписка гостя

Тема 4.4 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы

Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

Практическое занятие №20 Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля

Практическое занятие №21 Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.

Промежуточная аттестация: зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА Раздел 2 Профессиональный цикл Модуль 5 Организация ночного аудита

Содержание модуля 5 Организация ночного аудита

Умения:

– осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Знания:

– 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;

– правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

– принцип работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	В том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары	Формы контроля		
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 2 Профессиональный цикл							

Модуль 5 Организация ночного аудита Промежуточная аттестация	8		8	4		4	ПЗ ³ З ¹
Итого	8		8	4		4	

1Зачет

3Практическое занятие.

Тема 5.1 Правила выполнения ночного аудита

Обязанности ночного аудитора. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Передача дел по окончании смены.

Тема 5.2 Формы первичного учета и первичной документации ночного аудита

Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.

Практическое занятие №22 Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.

Практическое занятие №23 Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты.

Промежуточная аттестация: зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА производственной практики

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	
Производственная практика	144		144		144		ДЗ ²
Итого	144		144		144		

№	Наименование	Виды работ
1	Ознакомление с предприятием гостиничного сервиса	Ознакомление с типом предприятия, составом и назначением, правилами внутреннего распорядка. Изучение правил и инструкций по технике безопасности, санитарии и личной гигиены. Ознакомление с используемой ПОП нормативной и технической документацией.
2	Организация и технология работы службы приема и размещения	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями
3	Организация и технология работы службы приема и размещения	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями
4	Организация и технология работы службы приема и размещения	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям
5	Организация и технология работы службы приема и размещения	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям
6	Технологический цикл обслуживания гостей	Бронирование номеров
7	Технологический цикл обслуживания гостей	Заселение гостя
8	Технологический цикл обслуживания гостей	Заселение гостя
9	Технологический цикл обслуживания гостей	Выезд гостя
10	Технологический цикл обслуживания	Выезд гостя

	гостей	
11	Технологический цикл обслуживания гостей	Помощь гостю в процессе проживания
12	Технологический цикл обслуживания гостей	Расчет с гостями за основные и дополнительные услуги
13	Организация и технология работы службы приема и размещения	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
14	Организация и технология работы службы приема и размещения	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
15	Организация и технология работы службы приема и размещения	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям
16	Организация и технология работы службы приема и размещения	Выполнение обязанностей ночного портье
17	Организация и технология работы службы приема и размещения	Проведение аудита службы приема и размещения
18	Организация и технология работы службы приема и размещения	Проведение аудита службы приема и размещения
19	Организация и технология работы службы приема и размещения	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита
20	Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
21	Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
22	Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
23	Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
24	Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	Информирование о деятельности службы приема и размещения и услугах гостиницы
25	Технологический	Прием на хранение ценных вещей проживающих

	цикл обслуживания гостей	
26	Дифференцированный зачет	Дневник-отчет по практике

Консультация

Итоговая аттестация: Квалификационный экзамен.

4 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1 Текущая аттестация обучающихся проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе. Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся.

4.2 Промежуточная аттестация - оценка качества усвоения обучающимися содержания тем непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом. Оценочные материалы для промежуточной аттестации (см. Приложение А).

4.3 Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме квалификационного экзамена.

Критерии оценки уровня освоения программы:

Критерии оценки квалификационного экзамена:

Оценка «5» (отлично) ставится, если:

- полно раскрыто содержание материала билета;
- материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология;
- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
- ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;
- допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если ответ удовлетворяет в основном требованиям

на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;
- допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;

- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.
- не сформированы компетенции, умения и навыки.

Критерии оценки качества выполнения практического задания:

«Отлично» Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

«Хорошо» Практическая или самостоятельная работа выполняется обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Обучающиеся используют указанные преподавателем источники знаний, включая страницы атласа, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показывает знание обучающихся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы.

«Удовлетворительно» Практическая работа выполняется и оформляется обучающимися при помощи преподавателя или хорошо подготовленными и уже выполнившими на «отлично» данную работу обучающимися. На выполнение работы затрачивается много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при самостоятельной работе.

«Неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не подготовлены к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны по причине плохой подготовки.

Критерии оценки зачета:

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если: он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если: он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Критерии оценки дифференцированного зачета

5(Отлично),4 (хорошо), 3 (удовлетворительно)

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с практическими задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме;

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, правильно применяет теоретические знания при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы;

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно, допущены ошибки, которые оказали существенное влияние на итоговые показатели.

Критерии оценки качества выполнения самостоятельных работ:

«Отлично» - обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для создания презентаций и докладов материалы из литературных источников и интернет ресурсов, используют практические умения и навыки в области компьютерных технологий. Работа оформляется в соответствии с установленными правилами.

«Хорошо» - используют рекомендованные преподавателем литературные источники и интернет ресурсы. Могут быть незначительные недочеты в содержании и оформлении работы.

«Удовлетворительно» -самостоятельная работа корректируется при помощи преподавателя.

«Неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не заинтересованы в выполнении задания, предусмотренного учебным планом и рабочей программой дисциплины.

4.4. Задание для дифференцированного зачета /Экзаменационные билеты см. Приложение А.

5 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Мастерская «Администрирование отеля», Гостиничное предприятие	Лекция	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор
	Практические занятия	Стойка регистрации, ноутбук, АСУ, телефон, МФУ, детектор денежных купюр, касса, терминал, ЖК панель
	Итоговая аттестация	Стойка регистрации, ноутбук, АСУ, телефон, МФУ, детектор денежных купюр, касса, терминал, ЖК панель

5.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основные источники:

1. Ёхина, М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.

Дополнительные источники:

1. Косолапов, А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Интернет-источники:

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

Журналы (электронные):

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»

5.3 Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК (кафедры) туризма, психологии КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

Задания для зачета

Раздел 1 Общепрофессиональный цикл

Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности

ВАРИАНТ 1

1. Однопричинных конфликтов не бывает
А – согласен
Б - не согласен
2. Оба конфликтера идут на уступки в своих интересах, если конфликт решается
А - силовой моделью
Б - компромиссом
В - ревизией целей
3. Посредник-арбитр проводит переговоры, и не принимает решение
А - да
Б – нет
4. Личностно-групповые конфликты всегда деструктивны
А – да
Б – нет
5. Конфликтеры имеют одинаковый статус
А – в смешанных конфликтах
Б – в горизонтальных конфликтах
В – в вертикальных конфликтах
6. Правильно конфликтовать -это
А - разрешать конфликты
Б – предотвращать конфликты
7. Если в результате разрешения конфликта нет победителей и побежденных, значит использовалась
А - силовой модель
Б - интегральной модель
В - ни то и ни другое
8. Интересы конфликтеров-это
А - цели конфликтеров
Б - долговременные установки конфликтеров
В - и то и другое
9. Самыми распространенными считаются конфликты
А - Ценностные
Б – Ресурсные
10. Если в конфликте участвуют большие группировки, он является
А – личностно-групповым

- Б – смешанным
- В – социальным

ВАРИАНТ 2

1. Партия конфликта – это группа лиц, поддерживающих ту или другую сторону
 - А – да
 - Б – нет
2. Конфликт между двумя начальниками является
 - А – силовым
 - Б – горизонтальным
 - В – деструктивным
3. Личностно-групповые конфликты бывают
 - А – горизонтальные
 - Б – вертикальные
 - В – ни то и ни другое
4. Для успешного разрешения любого конфликта можно использовать модель
 - А – компромисс
 - Б – ревизия целей
 - В – силовую
5. Чтобы окончательно решить конфликт, необходимо
 - А – устранить все его причины
 - Б – устранить первопричину
 - В – то и другое верно
6. Повод – это специально подстроенное событие, приводящее к конфликту
 - А – да
 - Б – нет
7. Конфликт не решается, если
 - А – он неразрешимый
 - Б – его не решают
 - В – и то и другое верно
8. Для временного решения конфликта уместно применить следующую модель
 - А – ревизия целей
 - Б – компромисс
9. Если конфликт необходимо разрешить быстро, необходимо использовать модель
 - А – сотрудничество
 - Б – силовая модель
 - В – компромисс
10. Межличностные конфликты всегда являются
 - А – быстотечными
 - Б – долговременными
 - В – ни то и ни другое

Г – то и другое правильно

ВАРИАНТ 3

1. Посредник - медиатор

А - вмешивается в конфликт и принимает решения

Б - только консультирует конфликтеров

В - проводит переговоры, но в конфликт не вмешивается

2. Любой конфликт может привести как к положительному так и отрицательному результату

А - для обоих конфликтеров

Б - для одного из конфликтеров

В - для социальной системы, элементом которой является конфликт

Г – все верно

Д – все неверно

3. Компромисс, сотрудничество, уступка, избегание, соперничество – это

А – стили поведения в конфликте

Б – модели разрешения конфликтов

В – ни то и ни другое

4. Личностно-групповые конфликты бывают только вертикальными

А – да

Б – нет

5. Эскалация конфликта – это примирение сторон

А – да

Б – нет

6. Наиболее трудноразрешимыми являются

А - ресурсные конфликты

Б - ценностные конфликты

В - территориальные конфликты

7. Партия конфликта - это наиболее активная группа участников конфликта

А – да

Б – нет

8. Интересы обоих конфликтеров сохраняются при использовании

А – интегральной модели

Б – силовой модели

В - ни то и ни другое

9. Конструктивные конфликты всегда решаются силовой моделью

А – да

Б – нет

Допишите предложение

10. Конфликтогены - это способствующие конфликту....

ОТВЕТЫ

Вариант	1	2	3
1	А	А	В
2	Б	Б	Г
3	Б	В	А
4	Б	Б	Б
5	Б	Б	Б
6	А	Б	Б
7	Б	Б	Б
8	Б	Б	А
9	Б	Б	Б
10	В	В	слова или действия

Модуль 2 Основы поиска работы

1. Назови основные пункты резюме.

Нужно указать свои Ф.И.О., возраст, контактный телефон, желаемую должность, образование, опыт работы, знание иностранных языков, дополнительную информацию, предполагаемый уровень заработной платы.

2. В каком порядке в резюме указываются образование и опыт работы?

Образование и опыт работы указываются от последнего места к самому первому.

3. Каким по объему должно быть резюме?

Не больше двух страниц.

4. За какое время до начала собеседования лучше прийти?

За 5 — 10 минут.

5. Перечисли три-четыре типа собеседований.

Отборочное, видеособеседование, групповое, биографическое собеседования.

6. Что делать, если ты опаздываешь на собеседование?

Позвонить, сообщить об опоздании и по возможности перенести встречу.

7. Какой из электронных адресов лучше выбрать для деловой переписки:

zaychik@mail.ru;

macho_man@yandex.ru;

irina@bk.ru;

naxal@mail.ru;

kiss-me@list.ru.

8. Что недопустимо при собеседовании во внешнем облике кандидата:

джинсы, кроссовки;

яркий макияж, резкий аромат парфюма;

деловой костюм;
неброские, спокойные цвета в одежде;
грязная, мятая одежда.

9. Чего нельзя делать при трудоустройстве:

опаздывать;
задавать вопросы;
приходить на собеседование неопрятным;
брать с собой паспорт;
приходить за 10 минут до начала собеседования;
запрашивать неадекватную зарплату;
отключать мобильный телефон на время собеседования.

10. Чем отличается невербальное общение от вербального?

Вербальное общение — с помощью слов, невербальное общение — без использования речи.

11. Как отзываться о предыдущем месте работы?

Корректно, по возможности доброжелательно, не употребляя критику.

12. Подготовь развернутый ответ на вопрос о своих планах на ближайшие пять лет.

Здесь предусмотрен ответ в свободной форме.

13. Ответь пятью предложениями на вопрос: «Что ты знаешь о компании, в которую трудоустраиваешься?»

Необходима предварительная подготовка к собеседованию, в частности поиск информации в Интернете о компании, в которую ты собираешься отправиться на собеседование.

Модуль 3 Охрана и безопасность труда

1 Охрана труда как предмет преподавания, цель, задачи, методы, связь с другими науками.

2 Основные принципы и направления государственной политики в области охраны труда.

3 Законодательные и нормативные правовые акты по охране труда.

4 Организация работы по охране труда.

5 Система управления охраной труда на предприятии.

6 Организация и порядок обучения и проверки знаний работающих по охране труда.

7 Аттестация рабочих мест и компенсация работающим за работу в неблагоприятных условиях труда.

8 Опасные и вредные производственные факторы.

9 Несчастные случаи и профессиональные заболевания, их причины, расследование и учет.

10 Обязательное страхование работающих от несчастных случаев и профессиональных заболеваний.

- 11 Предварительные и периодические медосмотры работников.
- 12 Организация государственного надзора и общественного контроля за охраной труда.
- 13 Обязанности нанимателей, рабочих и служащих в области охраны труда.
- 14 Ответственность за нарушение требований законодательства о труде. Требования к выбору, размещению и планировке площадки предприятий.
- 15 Требования к внутренней планировке, отделке и оборудованию предприятий.
- 16 Требования к санитарно-техническому благоустройству предприятий.
- 17 Требования к содержанию промышленных предприятий.
- 18 Характеристика производственного микроклимата.
- 19 Характеристика производственного шума, ультразвука и инфразвука
- 20 Характеристика вибрации.
- 21 Характеристика лазерного, ультрафиолетового и инфракрасного излучения.
- 22 Характеристика ионизации, электрических и магнитных полей.
- 23 Характеристика барометрического давления.
- 24 Характеристика психофизиологических факторов.
- 25 Характеристика химических факторов. Токсичность и опасность химических веществ.
- 26 Охрана труда при воздействии пыли.
- 27 Охрана труда при воздействии биологических факторов.
- 28 Мероприятия по охране труда, связанные с воздействием физических, психофизиологических, химических, пыли и биологических факторов . Основы электробезопасности.
- 29 Действие электрического тока на организм человека.
- 30 Правила техники безопасности при эксплуатации электроустановок.
- 31 Характеристика статического электричества.
- 32 Действие статического электричества на организм человека.
- 33 Техника безопасности при контакте со статическим электричеством.
- 34 Характеристика производственных процессов и производственного оборудования.
- 35 Требования безопасности технологических процессов и производственного оборудования.
- 36 Характеристика сосудов, работающих под давлением.
- 37 Требования безопасности при эксплуатации сосудов, работающих под давлением.

Модуль 4 Правовые основы профессиональной деятельности

Ответить на вопросы

1. Общей трудовой обязанностью для всех работников является:
 - а) повышать уровень качества труда;
 - б) выполнить все распоряжения работодателя;
 - в) соблюдать технологическую дисциплину;
 - г) выполнять установленные нормы труда.
2. За нарушение трудовой дисциплины работодатель предприятия, учреждения, организации может применить дисциплинарные взыскания:
 - а) выговор, увольнение;
 - б) замечание, выговор, увольнение по соответствующим основаниям;
 - в) замечание, выговор, строгий выговор, увольнение.
3. При наложении дисциплинарного взыскания работодатель должен учитывать:
 - а) характеристику работника с прежнего места работы;
 - б) предшествующую работу и поведение работника в данной организации;
 - в) семейное положение работника, совершившего дисциплинарный проступок.
4. Дисциплинарное взыскание применяется:
 - а) не позднее 6 месяцев со дня обнаружения дисциплинарного проступка;
 - б) в течение 6 месяцев со дня совершения дисциплинарного проступка;
 - в) не позднее 1 месяца со дня обнаружения, не учитывая времени болезни работника или пребывания его в отпуске, и не позднее 6 месяцев со дня совершения дисциплинарного проступка.
5. Работник считается не подвергшимся дисциплинарному взысканию, если:
 - а) в течение календарного года он не будет подвергнут дисциплинарному взысканию;
 - б) дисциплинарное взыскание снято с него по приказу;
 - в) в течение года со дня применения дисциплинарного взыскания работник не будет подвергнут новому дисциплинарному взысканию.
6. Приказ (распоряжение) работодателя о применении дисциплинарного взыскания объявляется работнику:
 - а) на общем собрании трудового коллектива;
 - б) под расписку в присутствии других работников;
 - в) под расписку в течение трех рабочих дней.
7. Дисциплинарное взыскание может быть обжаловано работником:
 - а) в государственный орган или суд;

б) в государственную инспекцию труда или орган по рассмотрению трудовых споров;

в) вышестоящему должностному лицу.

8. Виды поощрений работников, добросовестно исполняющих трудовые обязательства, определяются:

а) работодателем самостоятельно;

б) трудовым кодексом РФ и принятыми в соответствии с ним правилами внутреннего трудового распорядка;

в) ТК РФ, коллективным договором или правилами внутреннего трудового распорядка организации, а также уставами и положениями о дисциплине.

Модуль 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам

Ответить на вопросы

1. Понятий безопасности в туризме.

2. Классификации факторов риска в туризме. Системы безопасности туризма в РФ

3. Требования пожарной безопасности. противопожарный режим организации, противопожарные системы и установки.

4. Системы безопасности гостиничного предприятия.

5. Службы безопасности гостиницы.

6. Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами.

Задания для промежуточной аттестации в форме зачета

Раздел 2

Модуль 1 Теоретические основы организации гостиничного дела

Ответить на вопросы

ЗАДАНИЕ № 1 (выберите несколько вариантов ответа)

Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице:

А) число гостиничных номеров;

Б) число сотрудников;

В) категория гостиницы;

Г) месторасположение гостиницы.

ЗАДАНИЕ № 2 (выберите один вариант ответа)

Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:

А) служба бронирования;

Б) служба приема и размещения;

- В) поэтажная служба;
- Г) служба обслуживания.

ЗАДАНИЕ № 3 (выберите один вариант ответа)

Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:

- А) обслуживание гостей в ресторанах и барах;
- Б) обслуживание номерного фонда;
- В) регистрация гостей и предоставление необходимой информации;
- Г) снабжение гостиницы всем необходимым для поддержания её жизнедеятельности

ЗАДАНИЕ № 4 (выберите один вариант ответа)

Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:

- А) справа от входа в холл вестибюля;
- Б) слева от входа в холл вестибюля;
- В) в центральной части вестибюля;

ЗАДАНИЕ № 5 (выберите один вариант ответа)

Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 30 человек:

- А) 10 минут;
- Б) 15 минут;
- В) 28 минут;
- Г) 30 минут.

ЗАДАНИЕ № 6 (выберите один вариант ответа)

Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 100 человек:

- А) 30 минут;
- Б) 40 минут;
- В) 60 минут;

ЗАДАНИЕ № 7 (выберите один вариант ответа)

Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:

- А) общегражданский паспорт;
- Б) пенсионное удостоверение;
- В) свидетельство о рождении(до 14 лет);
- Г) водительские права.

ЗАДАНИЕ № 8 (выберите один вариант ответа)

Укажите срок предоставления уведомления о прибытии иностранного гражданина в территориальное подразделение УФМС:

- А) в течение 12 часов после регистрации;

- Б) в течение 24 часов после регистрации;
- В) в течение 36 часов после регистрации;
- Г) в течение 48 часов после регистрации.

ЗАДАНИЕ № 9 (выберите несколько вариантов ответа)

Укажите размер государственной пошлины за постановку на учет иностранных граждан и лиц без гражданства по месту пребывания:

- А) не взимается;
- Б) 5%;
- В) 10%;
- Г) 20%;

ЗАДАНИЕ № 10 (выберите один вариант ответа)

Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:

- А) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания;
- Б) фамилия гостя, национальность;
- В) фамилия гостя, номер комнаты, образ жизни, привычки;
- Г) фамилия гостя, номер комнаты.

ЗАДАНИЕ № 11 (выберите один вариант ответа)

Укажите устройство, задействованное с компьютером, с помощью которого производится запись информации на магнитную полосу электронного ключа:

- А) энкодер;
- Б) декодер;
- В) детектор;
- Г) генератор.

ЗАДАНИЕ № 12 (выберите один вариант ответа)

Укажите срок, в течение которого Исполнитель (гостиница) обязан устранить недостатки оказанной услуги:

- А) 24 часа;
- Б) 12 часов;
- В) 6 часов;
- Г) 1 час.

ЗАДАНИЕ № 13 (выберите несколько вариантов ответа)

Укажите, что имеет право потребовать гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:

- А) безвозмездного устранения недостатков;
- Б) месяц бесплатного проживания в гостинице;
- В) уменьшение цены за оказанную услугу;
- Г) бесплатное питание в ресторане гостиницы.

ЗАДАНИЕ № 14 (выберите несколько вариантов ответа)

Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:

- А) позвонить горничной;
- Б) поставить в известность о случившейся потере службу безопасности, приема и размещения;
- В) поставить в известность о случившейся потере все службы гостиницы;
- Г) описать подробно содержимое багажа.

ЗАДАНИЕ № 15 (выберите несколько вариантов ответа)

Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:

- А) молчать;
- Б) не противоречить гостю;
- В) требовать указать причину жалобы;
- Г) высказать благодарность.

ЗАДАНИЕ № 16 (выберите несколько вариантов ответа)

В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:

- А) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
- Б) по желанию гостя;
- В) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока;
- Г) при изменении формы оплаты (с безналичного на наличный расчет).

ЗАДАНИЕ № 17 (выберите один вариант ответа)

В каких случаях используется система «Экспресс–оплата гостиничного счета»:

- А) при оплате ваучеров;
- Б) оплата наличными;
- В) при оплате депозитом;
- Г) при оплате кредитными картами

ЗАДАНИЕ № 18 (выберите несколько вариантов ответа)

Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:

- А) наличными в иностранной валюте;
- Б) кредитными картами;
- В) наличными в российских рублях;
- Г) облигацией.

ЗАДАНИЕ № 19 (выберите один вариант ответа)

Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита:

- А) проверка платежеспособности гостя;
- Б) предотвращение утечек информации;
- В) проверка условий охраны труда;

Г) проверка счетов по оплате услуг, оказанным гостям за день.

ЗАДАНИЕ № 20 (выберите один вариант ответа)

Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены:

А) да;

Б) нет;

В) не знаю;

Модуль 2 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями

Ответить на вопросы:

- 1 Цель работы службы приема и размещения.
- 2 Что входит в функции службы приема и размещения.
- 3 Организационная структура службы приема и размещения.
- 4 Требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения.
- 5 Функциональные обязанности портье.
- 6 Функциональные обязанности кассира.
- 7 Функциональные обязанности консьержа.
- 8 Технические средства организации процесса приема, размещения и выписки гостей.
- 9 Оборудование, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для выполнения функциональных обязанностей.

Модуль 3 Документация службы приема и размещения

Задание 1. Заполните анкету гостя (Форма 1-Г) произвольными реквизитами в соответствии с правилами заполнения бланков строгой отчетности.

Задание 2. Заполнить заявку на бронирование мест

Штамп организации с указанием
адреса, номера телефона, даты
и номера документа

Рег. N _____

Начальнику управления, директору
объединения гостиничного
хозяйства (гостиницы)

_____ "

_____ "
(Фамилия, имя, отчество)

**ЗАЯВКА
на бронирование мест**

Просим разместить в гостинице " _____ " _____
человек:

(Фамилия, имя, отчество, должность, категория номера)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Заезд " __ " _____ 20__ г. в период _____
(0 - 12 час. или 12 - 24 час.)

Выезд " __ " _____ 20__ г. в период _____
(0 - 12 час. или 12 - 24 час.)

Цель приезда и вид оплаты _____
(командировка, отдых, проездом, по
безналичному, за наличный расчет)

Оплату стоимости бронирования, проживания, доплату за
опоздание гарантируем.

Наш р/с N _____ в _____ отд. банка

Генеральный директор _____
(подпись) (Ф.И.О.)

М.П.

Главный бухгалтер _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Начальник управления, директор
объединения гостиничного хозяйства
(гостиницы)

_____ "
(подпись) (Ф.И.О.)

" __ " _____ 20__ г.

Модуль 4 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием, размещение и выезд гостей.

Рассчитать стоимость проживания.

Прайс-лист на услуги гостиницы

Цена номера за ночь:

- одноместный «стандарт» - 1500 рублей;
- двухместный «стандарт» - 3000 рублей;
- трёхместный «стандарт» - 3000 рублей;
- одноместный «люкс» - 3000 рублей;
- двухместный «люкс» - 3500 рублей.

Питание:

- завтрак «шведский стол» - 250 рублей;
- завтрак (без НДС) - 200 рублей;
- обед - 400 рублей;
- ужин - 300 рублей;
- полный пансион - 800 рублей.

Дополнительные услуги:

- заказ такси - 100 рублей;
- обзорная экскурсия по городу - 500 рублей;
- сауна (1 час) - 400 рублей;
- массаж - 1500 рублей;

Мини-бар:

- вода (газ. 0,5) - 40 рублей;
- вода (негаз. 0,5) - 40 рублей;
- коньяк (0,25) - 200 рублей;
- чипсы «Лэйз» - 30 рублей;
- шампанское - 200 рублей;
- шоколад - 65 рублей.

Вариант № 1.

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 25 января 2020 г. (5 суток) в двухместном номере «люкс» проживали командированные сотрудники организации ООО «Волна» Сергеев Сергей Сергеевич и Петров Петр Петрович. Организация по безналичному расчету оплатила им проживание и питание – полный пансион: завтраки, обеды и ужины. Дополнительно гости воспользовались сауной (1 час) и такси. Оплату гости будут производить наличными совместно.

Вариант № 2

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 15 до 16 февраля 2021 г. (1 сутки) в одноместном номере «стандарт» проживал гражданин Сидоров Сидор Сидорович. Питание: завтраки «шведский стол». Дополнительно гость заказал такси и воспользовался мини-баром – выпил одну бутылку шампанского. Оплату будет производить наличными.

Вариант № 3

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 18 по 25 января (7 суток) в двухместном номере «люкс» проживали граждане Васильев Василий Васильевич и Васильева Марина Петровна. Питание - полный пансион: завтрак, обед и ужин. Проживание и питание оплачено по безналичному расчету турфирмой «Роза ветров». Дополнительно гости заказали такси и одну обзорную экскурсию по городу. Оплату будут производить наличными.

Вариант № 4

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 2 по 5 февраля 2021г. (3 суток) в одноместном номере «люкс» проживал Антонов Антон Антонович. Питание: завтраки «шведский стол». В качестве постоянного клиента ему положена скидка на услуги проживания – 15%. Дополнительно гость заказал такси. Оплату будет производить наличными.

Вариант № 5

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 25 февраля 2021 г. (5 суток) в трехместном номере «стандарт» проживали три гражданина: Сергеев Сергей Сергеевич, Михайлов Михаил Михайлович и Павлов Павел Павлович. Питание - полупансион: завтраки и ужины. Дополнительно гости воспользовались сауной (1 час), заказали такси и услугу «поздний выезд» - выезд в 20.00. Оплату гости будут производить наличными совместно.

Вариант № 6

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 19 по 21 февраля 2021 г. (2 суток) в двух одноместных номерах «стандарт» проживали командированные сотрудники завода «Стрела» граждане Николаев Николай Николаевич и Алексеев Алексей Алексеевич. Завод по безналичному расчету оплатил им проживание и питание - полупансион: завтрак «шведский стол» и ужин. Дополнительно Алексеев воспользовался 2 бутылками газированной воды (0,5) и 2 пакетами чипсов из мини-бара в номере, а Николаев - бутылкой коньяка (0,25) и плиткой шоколада. Оплату гости будут производить наличными отдельно.

Вариант № 7

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 22 марта 2021 г. (2 суток) в одноместном номере «люкс» проживал гражданин Терентьев Леонид Петрович. Питание - полный пансион: завтраки, обеды и ужины. Дополнительно гость заказал такси. Оплату будет производить наличными.

Вариант № 8

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 2 по 5 марта 2021 г. (3 суток) в двухместном номере «люкс» проживали командированные сотрудники организации ОАО «Техпром» Григорьев Григорий Григорьевич и Федоров Федор Федорович. Организа-

ция по безналичному расчету оплатила им проживание и питание-полупансион: завтрак «шведский стол» и ужин. Дополнительно гости воспользовались 2 бутылками коньяка (0,25) и 4 плитками шоколада из мини-бара в номере. Оплату гости будут производить наличными совместно.

Вариант № 9

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 22 марта 2021 г. (2 суток) в одноместном номере «люкс» проживал гражданин Гаврилов Павел Петрович. Питание - полупансион: завтрак и ужин. При бронировании гость заказал Wi-Fi в номер. Дополнительно гость заказал такси. Оплату будет производить наличными.

Вариант № 10

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 25 января 2021 г. (5 суток) в двухместном номере «люкс» проживали командированные сотрудники организации ООО «Импульс» Иванов Иван Иванович и Андреев Андрей Андреевич. Организация по безналичному расчету оплатила им проживание и питание - полупансион: завтрак «шведский стол» и ужин. Дополнительно гости воспользовались сауной (1 час) и 2 сеансами массажа. Оплату гости будут производить наличными совместно.

Модуль 5 Организация ночного аудита

Ответить на вопросы:

- 1 Определение «Ночной аудит»
- 2 Назначение и основные функции ночного аудита.
- 3 Правила выполнения ночного аудита.
- 4 Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
- 5 Формы первичного учета и первичной документации.
- 6 Виды отчетной документации.

Задание для квалификационного экзамена

Условия проведения экзамена

Демонстрационный экзамен проходит в мастерской «Администрирование отеля».

Процедура заселения – ролевая игра (администратор – обучающийся, гость – актер).

Задание: Заселение гостя (10.00 утра | гость впервые в отеле, номер на одного с завтраком (номер свободен и чистый))

Действия, необходимые выполнить обучающемуся:

- Администратор приветствует гостей;
- Спрашивает паспорт;
- Находит имя в списке;
- Подтверждает детали бронирования;
- Просит гостя заполнить форму и подписать;
- Делает копию необходимых данных паспорта (имя, национальность, дата рождения, место рождения, срок до);
- Возвращает паспорт;
- Проверяет, свободен ли номер и чистоту номера;
- Отдает ключи гостю;
- Информировать о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж);
- Информировать о расписании завтрака и расположении ресторана;
- Информировать о других услугах отеля;
- Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (необходимо набрать 9, чтобы попасть на стойку);
- Желает хорошего дня;
- Кладет профайл в папку

Критерии оценки:

Количество баллов	Выполненные действия обучающимся
0,1	Администратор приветствует гостя
0,2	Спрашивает паспорт
0,2	Находит имя в списке
0,2	Подтверждает детали бронирования
0,3	Просит гостя заполнить регистрационную форму и подписать
0,3	Делает копию необходимых данных паспорта(имя, национальность, дата рождения,

	место рождения)
0,2	Возвращает паспорт
0,2	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера
0,2	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы
0,2	Программирует ключи и отдает гостю
0,2	Информирует о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж)
0,2	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана
0,2	Информирует о других услугах отеля
0,2	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки
0,2	Желает хорошего дня