

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

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ  
ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 16909 «Портье»  
(профессиональная подготовка)**

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

 Л.В. Иванютина

«15» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

 В.Ф. Косинова

«15» марта 2021 г.

Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства

 О.А. Сикорская

«19» марта 2021 г.

Руководитель программы: Сикорская Ольга Андреевна, преподаватель

Составители программы: Сикорская Ольга Андреевна, преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	7
3 Рабочая программа.....	14
4 Оценка качества освоения программы.....	34
5 Организационно-педагогические условия реализации программы...	37
Приложение А – Задания для промежуточной аттестации.....	39
Приложение Б - Экзаменационные вопросы, задания.....	49

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

## 1.1 Пояснительная записка

Программа разработана на основе профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденный Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09. 2017 г. N 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 цикла, и профессионального цикла с указанием времени, отводимого на освоение модулей, включая время, отводимое на теоретические и практические занятия.

## 1.2 Цель реализации программы

Получение должности, овладение профессиональными компетенциями, трудовыми функциями необходимыми для профессиональной деятельности портье согласно профессиональному стандарту «Портье»: Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - С/01;. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен - С/02.3.

## 1.3 Планируемые результаты обучения

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

*В результате освоения программы обучающийся должен уметь **выполнять трудовые действия:***

Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату

Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц  
Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено

Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Подготовка отчетов о своей работе за смену.

### ***Необходимые умения***

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.

Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения

Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения

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

Вести журнал передачи смены.

### ***Необходимые знания***

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

Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения

Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения

Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

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.

#### **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 – 260 часов.

Обязательная аудиторная учебная нагрузка – 248 часов.

Самостоятельная работа – 12 часов.

#### **1.7 Выдаваемый документ**

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию в форме квалификационного экзамена, получают свидетельство о профессии рабочего, должности служащего. Квалификация Портье 1 разряда.

## 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			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	
<b>Раздел 1 Общепрофессиональный цикл</b>	<b>38</b>		<b>38</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	
<b>Модуль 1</b> Психология и этика профессиональной деятельности Промежуточная аттестация	<b>12</b>		<b>12</b>	<b>6</b>		<b>6</b>	З <sup>1</sup>
<b>Модуль 2</b> Основы поиска работы Промежуточная аттестация	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	З <sup>1</sup>
<b>Модуль 3</b> Охрана и безопасность труда Промежуточная аттестация	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	З <sup>1</sup>
<b>Модуль 4</b> Правовые основы профессиональной деятельности Промежуточная аттестация	<b>10</b>		<b>10</b>	<b>6</b>		<b>4</b>	З <sup>1</sup>
<b>Модуль 5</b> Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам Промежуточная аттестация	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>6</b>		<b>2</b>	З <sup>1</sup>
<b>Раздел 2 Профессиональный цикл</b>	<b>68</b>	<b>12</b>	<b>56</b>	<b>38</b>		<b>18</b>	
<b>Модуль 1</b> Теоретические основы организации гостиничного дела Промежуточная аттестация	<b>12</b>		<b>12</b>	<b>10</b>		<b>2</b>	З <sup>1</sup>
<b>Модуль 2</b> Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами и оформление кассовых документов. Промежуточная аттестация	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>24</b>		<b>12</b>	З <sup>1</sup>
<b>Модуль 3</b> Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования Промежуточная аттестация	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	З <sup>1</sup>
<b>Производственная практика</b>	<b>144</b>					<b>144</b>	
Промежуточная аттестация	2		2	2			ДЗ <sup>2</sup>
Консультация	2		2	2			
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>6</b>		<b>6</b>			<b>6</b>	КЭ <sup>3</sup>
<b>Итого</b>	<b>260</b>	<b>12</b>	<b>248</b>	<b>64</b>		<b>184</b>	

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	68			X	X						
3	Производственная практика	144					X	X	X	X		
4	Консультация	2										X
5	Итоговая аттестация	6										X

<sup>1)</sup>Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

## 2.4 Тематический план и содержание программы

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Раздел 1</b> <b>Общепрофессиональный цикл</b>		<b>38</b>
<b>Модуль 1</b> Психология и этика профессиональной деятельности		<b>12</b>
Тема 1.1 Понятие, цели, содержание, функции общения. Виды общения. Средства общения, формы общения	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие, цели, содержание, функции общения. Виды общения. Средства общения: вербальные, невербальные. Формы общения: вежливость, приличия, корректность, тактичность.	2
Тема 1.2 Профессиональная этика и основные ее принципы	<b>Содержание учебного материала</b> Профессиональная этика и основные ее принципы. Основные нормы и правила современного этикета.	2
Тема 1.3 Профессиональный имидж. Корпоративный имидж. Самопрезентация	<b>Содержание учебного материала</b> Профессиональный имидж. Корпоративный имидж. Самопрезентация личных и профессиональных качеств. <b>Практические занятия</b> Эффективные приемы коммуникаций в профессиональной деятельности Выявление собственного доминирующего стиля поведения в конфликте  Анализ конфликтов, характерных для вашей профессиональной деятельности. Подбор оптимальной модели разрешения конфликта	8
Промежуточная аттестация	Зачет	2
<b>Модуль 2</b> Основы поиска работы		<b>4</b>

Тема 2.1 Способы поиска работы. Резюме.	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Способы поиска работы. Резюме. Структура резюме. Сопроводительное письмо	2
Тема 2.2 Самопрезентация. Собеседование. Правила поведения	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Самопрезентация: внешний вид, речь, правила поведения. Собеседование и его виды. Правила поведения	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
<b>Модуль 3 Охрана и безопасность труда</b>		<b>4</b>
Тема 3.1 Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования безопасности к предприятиям общественного питания	2
Тема 3.2 Санитарно-гигиенические требования к рабочей зоне. Производственное освещение	<b>Содержание учебного материала</b>	
	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
<b>Модуль 4 Правовые основы профессиональной деятельности</b>		<b>10</b>
Тема 4.1 Правовое регулирование трудовых отношений	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Формы правового регулирования трудовых отношений	2
Тема 4.2 Трудовой договор. Классификация. Материальная ответственность сторон трудового договора	<b>Содержание учебного материала</b>	
	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	<b>Содержание учебного материала</b>	6
	Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников	2
	<b>Практическое занятие №1</b>	
	Составление трудового договора. Оформление документов, предъявляемых при приеме на работу	2
	<b>Практическое занятие №2</b>	
	Материальная ответственность сторон трудового договора	1

Промежуточная аттестация	Зачет	1
<b>Модуль 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам</b>		<b>8</b>
Тема 5.1 Понятие безопасности в туризме	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	Понятие безопасности в туризме. Классификация факторов риска в туризме. Система безопасности туризма в РФ	2
Тема 5.2 Современные средства безопасности в гостеприимстве	<b>Содержание учебного материала</b>	2
	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.	2
Тема 5.3 Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами	<b>Содержание учебного материала</b>	4
	Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами. Специфика мероприятий по защите населения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами.	2
Промежуточная аттестация	Зачет	2
<b>Раздел 2 Профессиональный цикл</b>		<b>68</b>
<b>Модуль 1 Теоретические основы организации гостиничного дела</b>		<b>12</b>
Тема 1.1 Понятие «Услуга». Виды гостиничных услуг.	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Особенности гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги.	2
Тема 1.2 Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства	<b>Содержание учебного материала</b>	
	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.	<b>Содержание учебного материала</b>	
	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.	Международная и российская классификация гостиничных номеров.	2
	<b>Практическое занятие</b> Минимальные требования к номерам средств размещения различных категорий	1

Промежуточная аттестация	Зачет	1
<b>Модуль 2. Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам</b>		<b>48</b>
Тема 2.1 Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами и оформление кассовых документов	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>
	Правила организации наличного денежного и безналичного обращения Российской Федерации. Порядок осуществления кассовых операций. Правила приема, хранения и выдачи наличных денег. Требования к оснащению и оборудованию помещения кассы	6
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Понятие о материальной ответственности кассира, права и обязанности работодателя и кассира. Установление и соблюдение лимита остатка наличных денег в кассе. Соблюдение кассовой дисциплины.	2
	<b>Практические занятия № 1</b>	
	Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов	2
	<b>Практические занятия № 2</b>	
	Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров	2
Тема 2.2 Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>
	Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей	4
Тема 2.3 Этикет и психология обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>
	Речевые стандарты при общении с гостем.	4
	<b>Практические занятия № 3</b>	
Тема 2.4 Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье	Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса	2
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>
	Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия	2
	Функции службы ночного портье и правила аудита. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами	2
	<b>Практическое занятие № 4</b>	
	Составление должностной инструкции портье гостиницы	2
	<b>Практическое занятие № 5</b>	
	Моделирование ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций	2	
Тема 2.5 Охрана труда и техника безопасности	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>
	Основы охраны труда и гигиены. Приемы соблюде-	2

	ния техники безопасности при работе с инвентарем, оборудованием.	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составить список номеров телефонов экстренных служб	2
	Действия в чрезвычайных ситуациях. Принятие мер на месте происшествия	2
Тема 2.6 Работа персонала с забытыми и найденными вещами гостей	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>
	Процедура работы с забытыми и найденными вещами. Связь с соответствующими службами.	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Оформить акт на возврат забытой вещи	2
	<b>Практическое занятие №6</b>	
	Хранение забытых вещей гостя	2
Тема 2.7 Подача заявок о неисправностях, поломках	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>
	Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера.	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составить заявку на ремонт в инженерно-техническую службу	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
<b>Модуль 3 Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования</b>		<b>8</b>
Тема 3.1 Ошибки в технологии работы с жалобами	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Алгоритм работы с жалобами клиентов	2
Тема 3.2 Технология работы с агрессивными гостями в отеле	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Правила поведения персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях	2
	<b>Практические занятия № 7</b>	
	Работа с жалобами гостей, решение конфликтных ситуаций	3
Промежуточная аттестация	Зачет	1
<b>Производственная практика</b>		<b>144</b>
	Виды работ	
	Ознакомление с предприятием гостиничного сервиса	6
	Документационное обеспечение	6
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6
	Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.	6
	Отработка навыков информирования потребителя	6

	об услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	
	Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей	6
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	6
	Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	6
	Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены	6
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	6
	Предоставление персональных услуг	6
	Предоставление дополнительных услуг	6
	Культура в обслуживании гостей	6
	Культура в обслуживании гостей	6
	Процесс возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	6
	Процедура проверки наличия и активирования испорченной и ли утерянной гостиничной собственности	6
	Подготовка портье к работе	6
	Консультирование и работа с клиентами	6
	Предоставление услуг питания	6
	Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	6
	Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	6
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	2
	Консультация	2
Итоговая аттестация	Квалификационный экзамен	6
<b>Итого:</b>		<b>260</b>

### 3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

#### Раздела 1. Общепрофессиональный цикл

## Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности

### Содержание модуля 1 Психология и этика профессиональной деятельности

#### Уметь:

- Осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады портье и своевременно выявлять отклонения в их работе
- Управлять конфликтными ситуациями в службе обслуживания
- Организовывать и производить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады портье
- Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
- Инструменты планирования, организации и контроля деятельности подчиненных
- Требования охраны труда, санитарии и гигиены
- Технологии обслуживания в организациях питания
- Методы организации труда портье
- Теории межличностного и делового общения, общения с потребителями, переговоров, конфликтологии малой группы
- Требования трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены
- Современные технологии контроля деятельности подчиненных
- Менеджмент и маркетинг, делопроизводство, способы подготовки отчетности организаций питания

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	7
<b>Раздел 1</b> Общепрофессиональный цикл							
<b>Модуль 1</b> Психология и этика профессиональной деятельности	<b>11</b>	-	<b>11</b>	<b>6</b>	-	<b>5</b>	<b>ПЗ<sup>2</sup></b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>З<sup>1</sup></b>
<b>Итого</b>	<b>12</b>	-	<b>12</b>	<b>6</b>	-	<b>6</b>	

1 Зачет

2 Практическое занятие.

### Тема 1.1 Принципы конструктивного поведения. Психологические основы жизнедеятельности

Цели, задачи программы. Конфликт – это хорошо или плохо? Влияние конфликтов на состояние человека, психологический климат в коллективе и качество труда. Связь между эффективными коммуникациями, соблюдением этики и бесконфликтным поведением. Факторы, снижающие конфликтность личности. Три основных принципа жизнедеятельности человека: обеспечение безопасности; карта реальности человека; энергоинформационный обмен. Учет основных принципов жизнедеятельности человека для предотвращения конфликтов.

*Практическое занятие №1*

Эффективные приемы коммуникаций в профессиональной деятельности.

**Тема 1.2 Основы конфликтологии**

Постулаты конфликтологии. Классификация конфликтов, причины их возникновения. Динамика развития конфликта. Динамика изменения эмоционального напряжения в развивающемся конфликте.

*Практическое занятие № 2*

Выявление собственного доминирующего стиля поведения в конфликте.

**Тема 1.3 Управление эмоциями в конфликте**

Управление конфликтами в профессиональной деятельности Управление эмоциями в конфликте. Модели и способы разрешения.

*Практическое занятие № 3*

Анализ конфликтов, характерных для вашей профессиональной деятельности. Подбор оптимальной модели разрешения конфликта.

**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, сопроводительное письмо, автобиографию, заполнять анкеты при трудоустройстве
- поддерживать внешний вид соискателя вакансии;
- применять различные средства и техники эффективного общения при ведении диалога с работодателем;
- использовать техники ведения телефонных переговоров при - трудоустрой-

стве;

- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих при трудоустройстве;

- производить хорошее впечатление на работодателя;

- адаптироваться на новом месте 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;

- виды собеседования и правила диалога;

- основные причины отказа в приеме на работу;

- причины, виды конфликтов, возникающих при трудоустройстве и в первые дни работы, способы их разрешения.

- 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	
<b>Общепрофессиональный цикл</b>					-		
<b>Модуль 2</b> Основы поиска работы	3		3	3			
Промежуточная аттестация	1		1			1	3 <sup>1</sup>
<b>Итого</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>3</b>		<b>1</b>	

1 Зачет

### **Тема 2.1 Способы поиска работы. Резюме.**

Способы поиска работы. Рынок труда: понятия, функции, элементы. Конкуренция на рынке труда. Занятость населения. Безработица.

Психологические состояния при потере работы.

Личная мотивация трудовой деятельности.

Методы поиска работы.

Выявление вакансий по предложенным вариантам СМИ.

План поиска работы, составление автобиографии. Маркетинговые этапы поиска работы. Источники информации о рабочих местах (вакансия). Методы поиска работы:

Построения сети контактов. Использование личных связей, СМИ, Интернет-ресурсов. Прямое обращение к работодателям. Кадровые агентства. Самоменеджмент при трудоустройстве. Формирование личного досье. Подготовка документов для трудоустройства. Проведение телефонных переговоров с работодателем. Основы законодательства РФ в области трудоустройства. Правовое регулирование трудового законодательства. Резюме. Структура резюме. Сопроводительное письмо.

## **Тема 2.2 Самопрезентация. Собеседование. Правила поведения**

Самопрезентация: внешний вид, речь, правила поведения. Собеседование и его виды. Правила поведения. Подготовка к собеседованию, внешний вид соискателя, манера поведения и речи. Внешний вид соискателя вакансии, манера поведения и речи. Психологические особенности построения диалога с работодателем (работником кадровой службы организации). Невербальное поведение с межличностным взаимодействием.

Посещение организации с целью трудоустройства. Собеседования.

Собеседование. Ошибки при собеседовании. Формы и методы профессиональной переподготовки, депрофессионализации и модернизации профессиональных знаний.

**Промежуточная аттестация. Зачет.**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **Раздела 1 Общепрофессиональный цикл**

### **Модуля 3 Охрана и безопасность труда**

#### **Содержание модуля 3 Охрана и безопасность труда**

##### **Умения:**

- выработать и контролировать навыки, необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда;
- вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения;

##### **Знания:**

- законы и иные нормативные правовые акты, содержащие государственные нормативные требования по охране труда, распространяющиеся на деятельность организации;
- обязанности работников в области охраны труда;
- фактические или потенциальные последствия собственной деятельности (или бездействия) и их влияние на уровень безопасности труда.

	Учебная нагрузка, час.		Форм
	≥	в том числе	

Наименование раздела, темы		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			МЫ КОНТ роля
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
<b>Раздел 1 Общепрофессиональный цикл</b>							
<b>Модуль 3</b> Охрана и безопасность труда	4		4	3			
Промежуточная аттестация						1	31
<b>Итого</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>3</b>		<b>1</b>	

1 Зачет.

### **Тема 3.1 Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования**

Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования безопасности к гостиницам. Система управления охраны труда на предприятии. Рабочее время и время отдыха ст. 91-105 и 106-128. Обеспечение прав работников в гостинице. Надзор за соблюдением законодательства о труде.

Физиологические и психологические основы трудового процесса. Культура производства. Санитарные требования безопасности к предприятиям.

Промежуточная аттестация: зачет.

### **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**

#### **Модуля 4 Правовые основы профессиональной деятельности**

#### **Содержание модуля 4 Правовые основы профессиональной деятельности**

##### **Умения:**

- использовать необходимые нормативные документы;
- защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством
- анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения;

##### **Знания:**

- порядок заключения трудового договора и основания для его прекращения
- понятие дисциплинарной и материальной ответственности работника.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	Самостоятельная работа	Аудиогорная	в том числе			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
<b>Раздел 1</b> <b>Общепрофессиональный цикл</b>							
<b>Модуль 4</b> Правовые основы профессиональной деятельности	9		9	6		3	ПЗ <sup>2</sup>
Промежуточная аттестация	1		1			1	З <sup>1</sup>
<b>Итого</b>	10		10	6		4	

1 Зачет

2 Практическое занятие.

#### **Тема 4.1 Правовое регулирование трудовых отношений**

Формы правового регулирования трудовых отношений. Правовое регулирование 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*

Составление трудового договора. Оформление документов, предъявляемых при приеме на работу.

*Практическое занятие*

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:**

- защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством
- анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия);
- организовывать мероприятия по защите населения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами.

#### **Знания:**

- Понятий безопасности в туризме.
- Классификации факторов риска в туризме.
- Системы безопасности туризма в РФ
- Требования пожарной безопасности. противопожарный режим организации, противопожарные системы и установки.
- Системы безопасности гостиничного предприятия.
- Службы безопасности гостиницы.
- Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами.

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	
<b>Раздел 1 Общепрофессиональный цикл</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	-	<b>2</b>	
<b>Модуль 5</b> Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам Промежуточная аттестация	<b>8</b>	-	<b>8</b>	<b>6</b>	-	<b>1</b>	ПЗ <sup>2</sup>
<b>Итого</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>6</b>		<b>2</b>	3 <sup>1</sup>

1 Зачет

2 Практическое занятие

### **Тема 5.1 Понятие безопасности 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 современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами.

*Практическое занятие*

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:**

- применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте;
- оберегать имущество гостиничного комплекса или иного средства размещения от хищений и/или ущерба;
- точно и корректно представлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в котором он расположен;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- отвечать на вопросы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения.

##### **знания:**

- Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;
- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
- Закон о защите прав потребителей.
- Стандарты качества обслуживания.
- 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 проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
  - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;

- Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.

- Основные функции службы ночного портье и правила выполнения.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	В том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	
<b>Раздел 2 Профессиональный цикл</b>	<b>12</b>		<b>12</b>	<b>10</b>		<b>2</b>	
<b>Модуль 1</b> Теоретические основы организации гостиничного дела	<b>11</b>		<b>11</b>	<b>10</b>		<b>1</b>	ПЗ <sup>2</sup>
Промежуточная аттестация	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	З <sup>1</sup>
<b>Итого</b>	<b>12</b>		<b>12</b>	<b>10</b>		<b>2</b>	

1 Зачет.

2 Квалификационный экзамен.

### Тема 1.1 Понятие «Услуга». Виды гостиничных услуг.

Особенности гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги. Гостиничная услуга в 19 и 20 веках. Гостиничные услуги в будущем.

Стандарты качества обслуживания в гостинице. Стандарты внешнего вида. Стандарты поведения обслуживающего персонала. Международные стандарты обслуживания в гостинице.

Организационная структура гостиничного предприятия. Отделение обслуживания номерного фонда. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание. Структура номерного фонда. Технология работы поэтажного персонала. Графики выхода на работу персонала АХС. Офис АХМ гостиницы. Прием на работу в АХС гостиницы новых сотрудников.

Деловая игра " Составление ответа на внешний, внутренний звонок. Сотрудник не в состоянии ответить на звонок. Конфиденциальная информация".

### Тема 1.2 Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Закон о защите прав потребителей. Стандарты качества обслуживания. Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса. Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела. Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.

### **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. Встреча, приветствие гостя. Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей.

Регистрация и размещение гостей. Типы и системы ключей . Выдача ключей от номеров.

Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде.

Процедура регистрации, хранения и доставки багажа гостей, задержанных по вине авиакомпаний.

Деловая игра "Выполнение заказов гостей по обеспечению транспортными средствами".

Организация хранения ценных вещей. Информация гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах. Организация оказания платных услуг, предоставляемых гостиницей.

#### *Практическое занятие*

Особенности взаимодействия служб гостиницы. Документооборот между службами гостиницы.

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

Международная и российская классификация гостиничных номеров. Минимальные требования к номерам средств размещения различных категорий. служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия. Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций. Функции службы ночного портье и правила аудита. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами.

**Промежуточная аттестация: зачет.**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **Раздела 2 Профессиональный цикл**

#### **Модуль 2. Организация и технология выполнения работ по должности портье**

**Содержание модуля 2. Организация и технология выполнения работ по должности портье**

**Умения:**

- владения информацией о гостинице и предоставляемых услугах;
- приветствия и информирования гостей;
- сопровождения гостей до номера;
- использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями;
- оформления документов на вселение гостей, заполнения форм строгой отчетности в соответствии с поступлением.
- регистрировать гостей;
- не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими;
- оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных)услуг.

**Знания:**

- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- виды отчетности по продажам.
- правила противопожарной безопасности в гостиницах

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	В том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
	Лекции	Лабораторные	Практические занятия, семинары				
1	2	3	4	5	6	7	
<b>Раздел 2 Профессиональный цикл</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>24</b>		<b>12</b>	
<b>Модуль 2</b> Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами и оформление кассовых документов. Промежуточная аттестация	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>24</b>		<b>12</b>	ПЗ <sup>2</sup>  З <sup>1</sup>
<b>Всего</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>24</b>		<b>12</b>	

1Зачет.

2 Практическое занятие.

**Тема 2.1 Осуществление операций с денежными средствами и ценными**

## **бумагами и оформление кассовых документов**

Правила организации наличного денежного и безналичного обращения Российской Федерации. Порядок осуществления кассовых операций. Правила приема, хранения и выдачи наличных денег. Требования к оснащению и оборудованию помещения кассы

### *Самостоятельная работа обучающихся*

Понятие о материальной ответственности кассира, права и обязанности работодателя и кассира. Установление и соблюдение лимита остатка наличных денег в кассе. Соблюдение кассовой дисциплины. Документация по оформлению наличного денежного обращения. Денежные документы: виды и правила работы с ними. Порядок ведения книги учета движения денежных документов

### *Практические занятия*

Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов

### *Практические занятия*

Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров.

## **Тема 2.2 Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг**

Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей. Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей. Услуги питания в гостинице. Правила предоставления. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Анимационная и досуговая деятельность курортных отелей. Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы». Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса. Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела. Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.

## **Тема 2.3 Этикет и психология обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения**

Речевые стандарты при общении с гостем. Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия. Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций. Функции службы ночного портье и правила аудита. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими служба-

ми

*Практические занятия*

Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса.

#### **Тема 2.4 Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье**

Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия

Функции службы ночного портье и правила аудита. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами.

*Практическое занятие*

Составление должностной инструкции портье гостиницы

*Практическое занятие*

Моделирование ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда

Самостоятельная работа обучающихся

Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций

#### **Тема 2.5 Охрана труда и техника безопасности** Содержание учебного материала

Основы охраны труда и гигиены. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, оборудованием.

Самостоятельная работа обучающихся

Составить список номеров телефонов экстренных служб

Действия в чрезвычайных ситуациях. Принятие мер на месте происшествия.

#### **Тема 2.6 Работа персонала с забытыми и найденными вещами гостей**

Процедура работы с забытыми и найденными вещами. Связь с соответствующими службами.

*Самостоятельная работа обучающихся*

Оформить акт на возврат забытой вещи

*Практическое занятие*

Хранение забытых вещей гостя.

#### **Тема 2.7 Подача заявок о неисправностях, поломках**

Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера. Должностные обязанности портье. Рабочее место портье, документация поста. Порядок приема, регистрации и обслуживания гостей. Правила хранения и выдача ключей. Работа с почтой, сообщениями и посылками гостей. Процедура расчета гостей, правила оформления счетов.

*Самостоятельная работа обучающихся*

Составить заявку на ремонт в инженерно-техническую службу

**Промежуточная аттестация: Зачет.**

**Рабочая программа  
Раздела 2 Профессиональный цикл  
Модуль 3 Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования**

**Содержание модуля 3 Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования**

**Умения:**

- обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда

**Знания:**

- основные законодательные положения по охране труда и производственной экологии;
- основные обязанности горничной, старшей горничной;
- порядок смены белья;
- правила ведения основной документации на этаже;
- этикет общения;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	В том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
	Лекции	Лабораторные	Практические занятия, семинары				
1	2	3	4	5	6	7	
<b>Раздел 2 Профессиональный цикл</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	
<b>Модуль 3 Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>4</b>		<b>2</b>	ПЗ <sup>4</sup>
Промежуточная аттестация						<b>2</b>	З <sup>1</sup>
<b>Производственная практика</b>	<b>144</b>					<b>144</b>	
Промежуточная аттестация	2		2	2			ДЗ <sup>2</sup>
Консультация	2		2	2			
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>6</b>		<b>6</b>			<b>6</b>	КЭ <sup>3</sup>
<b>Итого</b>	<b>162</b>		<b>18</b>	<b>8</b>		<b>154</b>	

1Зачет.

2Дифференцированный зачет.

3Квалификационный экзамен.

4Практическое занятие.

**Тема 4.1 Ошибки в технологии работы с жалобами**

Алгоритм работы с жалобами клиентов. Уборка заселенных номеров. Уборка свободных номеров.

Технология уборки номеров после вечерних, ночных или утренних выездов; подготовка номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам.

Уборка номера вовремя проживания гостя. Текущая уборка номеров после дневных отъездов.

#### **Тема 4.2 Технология работы с агрессивными гостями в отеле**

Правила поведения персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях. Первая помощь в экстремальных ситуациях.

Жалобы гостей.

Работа с жалобами гостей. Основные ошибки в технологии работы с жалобами гостей.

Разработка технологических элементов в урегулировании жалоб. Разработка золотых правил работы с жалобами гостей.

Технология работы с агрессивными клиентами.

Получение почты, ее проверка, сортировка, организация доставки гостям в номера.

Организация хранения ценных вещей в сейфе на стойке регистрации.

*Практические занятия*

Работа с жалобами гостей, решение конфликтных ситуаций

**Промежуточная аттестация: Зачет.**

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА производственной практики**

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

№	Наименование темы	Виды работ
1	Ознакомление с предприятием гостиничного сервиса	Ознакомление с типом предприятия, составом и назначением, и правилами внутреннего распорядка. Анализ санитарного состояния. Изучение правил и инструкций

		по технике безопасности, санитарии и личной гигиены. Ознакомление с используемой ПОП нормативной и технической документацией.
2	Документационное обеспечение	Создание проекта учебной гостиницы: определение функционального назначения - профиля, основных направлений деятельности гостиницы, организационно – правовой формы деятельности гостиницы. Документооборот по приему и размещению гостей. Ознакомление с функциями служб приема и размещения гостиницы. Ознакомление с процедурами приема, регистрации и размещения гостей. Получение инструктажа по техники безопасности.
3	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Предоставление информации готовится в виде устной беседы в модельной ситуации, и выполняется двумя студентами, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо информировать гостя о наличии мест, цене номеров, перечне услуг, входящих в цену номера; порядке оформления проживания и оплаты услуг. Далее следует предложение дополнительных услуг: перечень услуг, входящих в цену номера, порядок оформления проживания и оплаты услуг. В беседе необходимо обратить внимание гостя на соблюдение правил техники безопасности в гостинице. Оформить диалог письменно, каждым студентом в своем отчете.
4	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Предоставление информации готовится в виде устной беседы в модельной ситуации, и выполняется двумя студентами, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо информировать гостя о наличии мест, цене номеров, перечне услуг, входящих в цену номера; порядке оформления проживания и оплаты услуг. Далее следует предложение дополнительных услуг: перечень услуг, входящих в цену номера, порядок оформления проживания и оплаты услуг. В беседе необходимо обратить внимание гостя на соблюдение правил техники безопасности в гостинице. Оформить диалог письменно, каждым студентом в своем отчете.
5	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	На отдельном листе подготовить проект доски объявлений для передачи необходимой информации клиентам; вид информации – по выбору студента, исходя из функционального назначения гостиницы.
6	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	Получение первоначального представления о предоставлении гостю информации о гостиничных услугах: Ведение счетов гостей и кассовой книги. Оформление документов в модельной ситуации: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. Процедуры подготовки счета и принятия оплаты в модельной ситуации;

		<p>Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации по образцу.</p> <p>Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание.</p> <p>Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров) в модельной ситуации</p>
7	Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.	<p>1. В отчете описать особенности приема, регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила встречи и приветствия, регистрации и размещения</p> <p>2.Подготовить устную беседу - модельную ситуацию, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо выявить запросы гостя: характер размещения: при предварительном заказе мест/ без предварительного резервирования мест, стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты.</p> <p>3.Оформить документы приема и регистрации на размещение по образцу.</p> <p>4.Оформить документы по предоставлению основных и дополнительных услуг в соответствии с прейскурантом цен на услуги</p>
8	Отработка навыков информирования потребителя об услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	<p>Получение первоначального представления о предоставлении гостю информации о гостиничных услугах:</p> <p>Ведение счетов гостей и кассовой книги.</p> <p>Оформление документов в модельной ситуации: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей:</p> <p>Отработка навыков составления документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p>
9	Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей	<p>Ведение счетов гостей и кассовой книги.</p> <p>Оформление документов в модельной ситуации: начисление на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Процедуры подготовки счета и принятия оплаты в модельной ситуации;</p> <p>Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации по образцу.</p> <p>Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание.</p> <p>Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров) в модельной ситуации</p>
10	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за до-	<p>Осуществлять расчет с гостями в модельной ситуации: подготовить счет за проживание: тариф места, умноженный на число суток, оплату бронирования (при наличии), оплату дополнительных услуг</p> <p>Произвести процедуры регистрации выезда в модельной ситуации: работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об</p>

	полнительные услуги.	отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. Произвести процедуры подготовки счета и принятия оплаты Оформить документы по расчету гостей: счет за проживание в соответствии с установленной формой; акт о приеме выполненных работ.
11	Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей: Отработка навыков составления документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
12	Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Осуществлять должностные обязанности портье в модельной ситуации: обслуживание и эксплуатация номерного фонда; составление шахматки Подготовить модельную ситуацию ночного аудита и передачи дел по окончании смены: определить перечень работ, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов Оформить документы по процессу: в картотеке гостей отметить проживающих, отъезжающих; в кассовую книгу внести запись о получении денежных средств от гостя.
13	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей: 1. В отчете показать варианты расчета с гостями и принятия оплаты. 2. В отчет приложить копии счетов гостей. 3. Освоение технологий расчета с клиентами при наличной оплате 4. Освоение правил оформления правил счетов госте и расчетов с ними 5. Оформление документов начисление на счета гостей за дополнительные услуги 6. Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации 7. Расчет стоимости пакета гостиничных услуг
14	Предоставление персональных услуг	Осуществлять должностные обязанности портье в модельной ситуации: обслуживание и эксплуатация номерного фонда; составление шахматки Подготовить модельную ситуацию ночного аудита и передачи дел по окончании смены: определить перечень работ, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов
15	Предоставление дополнительных услуг	Осуществлять должностные обязанности портье в модельной ситуации: обслуживание и эксплуатация номерного фонда; составление шахматки Подготовить модельную ситуацию ночного аудита и передачи дел по окончании смены: определить перечень работ, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов
16	Культура в обслуживании гостей	Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены: Подготовка выезда гостей. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. В отчете показать варианты работ в качестве ночного портье; показать, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов. В отчет приложить документы по процессу: примеры заполнения картотеки гостей; кассовой книги.

		Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах в ночное время
17	Культура в обслуживании гостей	
18	Процесс возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены: Подготовка выезда гостей. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. В отчете показать варианты работ в качестве ночного портье; показать, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов. В отчет приложить документы по процессу: примеры заполнения картотеки гостей; кассовой книги. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах в ночное время
19	Процедура проверки наличия и активирования испорченной и ли утерянной гостиничной собственности	
20	Подготовка портье к работе	Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены: Подготовка выезда гостей. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. 1.В отчете показать варианты работ в качестве ночного портье; показать, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов. 2.В отчет приложить документы по процессу: примеры заполнения картотеки гостей; кассовой книги. 3 Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах в ночное время
21	Консультирование и работа с клиентами	Предоставление информации готовится в виде устной беседы в модельной ситуации, и выполняется двумя студентами, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо информировать гостя о наличии мест, цене номеров, перечне услуг, входящих в цену номера; порядке оформления проживания и оплаты услуг. Далее следует предложение дополнительных услуг: перечень услуг, входящих в цену номера, порядок оформления проживания и оплаты услуг. В беседе необходимо обратить внимание гостя на соблюдение правил техники безопасности в гостинице. Оформить диалог письменно, каждым студентом в своем отчете.
22	Предоставление услуг питания	Предоставление информации готовится в виде устной беседы в модельной ситуации, и выполняется двумя студентами, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо информировать гостя о наличии мест, цене номеров, перечне услуг, входящих в цену номера; порядке оформления проживания и оплаты услуг. Далее следует предложение дополнительных услуг: перечень услуг, входящих в цену номера, порядок оформления прожи-

		<p>вания и оплаты услуг.</p> <p>В беседе необходимо обратить внимание гостя на соблюдение правил техники безопасности в гостинице.</p> <p>Оформить диалог письменно, каждым студентом в своем отчете.</p>
23	Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	<p>Предоставление информации готовится в виде устной беседы в модельной ситуации, и выполняется двумя студентами, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо информировать гостя о наличии мест, цене номеров, перечне услуг, входящих в цену номера; порядке оформления проживания и оплаты услуг. Далее следует предложение дополнительных услуг: перечень услуг, входящих в цену номера, порядок оформления проживания и оплаты услуг.</p> <p>В беседе необходимо обратить внимание гостя на соблюдение правил техники безопасности в гостинице.</p> <p>Оформить диалог письменно, каждым студентом в своем отчете.</p>
24	Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	<p>Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.</p> <p>1. В отчете показать особенности приема, регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила встречи и приветствия, регистрации и размещения.</p> <p>2. В отчет приложить документы приема и регистрации на размещение.</p> <p>В отчет приложить документы по предоставлению основных и дополнительных услуг.</p>
25	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 во-

просов 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 зачета, дифференцированного зачета /Экзаменационные билеты см. Приложение А.

## **5 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **5.1 Материально-технические условия**

Наименование специа-	Вид занятий	Наименование оборудо-
----------------------	-------------	-----------------------

лизированных учебных помещений		вание, программного обеспечения
<p>Мастерская «Администрирование отеля»,</p> <p>Гостиничное предприятие</p>	Лекция	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор
	Практические занятия	<p>Тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуального пользования, набор рекламных материалов; кресло для гостиной, стол журнальный, торшер напольный, часы настенные, детектор денежных купюр, микрофонная радиосистема с микрофонами, акустическая система, микшерный пульт, ЖК панель, многофункциональное устройство, стойка администратора, запираемый шкафчик.</p> <p>Оборудование мастерской «Администрирование отеля» соответствует КОДам 1.1-1.2 инфраструктурного листа компетенции «Администрирование отеля» движения «Молодые профессионалы»</p>
	Итоговая аттестация	<p>Офисные столы, офисные стулья по количеству экзаменуемых, квитанция, шариковая ручка.</p> <p>Тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуального пользования, набор рекламных материалов.</p>

## **5.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение**

### *Основные источники:*

1 Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст] : учебник / А. Д. Гридин. - М.: Академия, 2017. - 224 с.

2 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085.

3 Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. - 336 с.

4 Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. 331 с.

### *Дополнительные источники:*

5 Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания – М.: Академия, 2011. — 207 с.

### *Интернет-ресурсы:*

6 [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)

7 <http://hotel-rest.com.ua/node/449>

8 <http://www.ratanews.ru>

## **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.

## **Приложение А**

### **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. Назовите 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;

naخال@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**

##### **Тестирование**

##### **Ответить на вопросы**

1. Общей трудовой обязанностью для всех работников является:

- а) повышать уровень качества труда;
- б) выполнять 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.

## **Задания для текущего контроля**

### **Раздел 2 Профессиональный цикл**

#### **Тест 1**

1. Эта служба самая крупная по числу сотрудников:

А. служба управления номерным фондом;

Б. административная;

В. коммерческая.

2. В подчинении руководителя этой службы находятся-персонал стойки приёма и размещения, специалисты отдела бронирования, сотрудники телефонной станции :

А. хозяйственная ;

Б. служба приёма и размещения;

В. служба организации питания.

3. Назначение данного подразделения –обеспечение обслуживания гостей в номерах,поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам:

А. служба приёма и размещения;

Б. коммерческая ;

В. хозяйственная.

4. Данная служба чаще всего включает в себя секретариат, расчётную часть, отдел кадров:

- А. служба организации питания;
  - Б. административная;
  - В. коммерческая.
5. Данная служба осуществляет обслуживание клиентов в ресторанах, барах, кафе гостиницы, проводит обслуживание банкетов, отвечает за приготовление пищи, хранение продуктов и напитков, за уборку помещений на кухне, мытьё посуды, занимается приёмом заказов и доставкой их в номера:
- А. служба приёма и размещения;
  - Б. хозяйственная служба;
  - В. служба организации питания.
6. Данная служба занимается вопросами стратегии продаж, отвечает за заполняемость гостиницы, заключение корпоративных договоров, проводит исследование рынка, осуществляет информационно-рекламную деятельность:
- А. служба приёма и размещения;
  - Б. служба организации питания;
  - В. коммерческая служба.
7. Данная служба следит за исправностью всего инженерно-технического оборудования гостиницы:
- А. инженерно-техническая;
  - Б. хозяйственная;
  - В. служба организации питания.
8. Отметьте контактные службы гостиничного предприятия:
- А. Инженерно- эксплуатационная служба;
  - Б. служба приема и расчетная часть;
  - В. коммерческая;
  - Г. служба эксплуатации номерного фонда;
  - Д. служба обслуживания.
9. Какие функции выполняет персонал службы обслуживания:
- А. ведение картотеки гостей
  - Б. поддержание санитарно-гигиенического состояния номеров и других помещений
  - В. Прием заявок на размещение и их обработка
  - Г. Приветствие гостей и помощь в размещении
  - Д. сопровождение в номера
  - Е. приобретение и доставка билетов в театр
  - Ж. распределение номеров и учет свободных мест в гостиницах
  - З. выполнение личных поручений гостей

## Тест 2

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. 16.00 до 24.00;
- В. 17.00 до 00.00.
8. Ночная смена сотрудника СПР длится:
- А. с 00. 00 до 8.00;
- Б. 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 смены.
12. Служба приёма и размещения находится.....от входа:
- А. далеко;
- Б. вблизи.



**Задание**  
**для квалификационного экзамена**

**Перечень теоретических вопросов к экзамену**

1. Факторы развития гостиничного дела
2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
3. Особенности взаимодействия составных элементов индустрии гостеприимства
4. Основные модели гостеприимства. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
5. Проблемы и перспективы развития гостиничного сервиса.
6. Типология гостиниц. Виды классификации гостиничных предприятий.
7. Классификация гостиниц (по функциональному назначению)
8. Классификация гостиниц (по типам ОСУ)
9. Построение концепции гостиничного предприятия. Учет факторов, влияющих на построение.
10. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
11. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.
12. Услуги питания в процессе обслуживания гостей.
13. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей.
14. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы».
15. Организация работы вспомогательной службы при гостинице.
16. Организация бизнес -мероприятия в гостинице.
17. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.
18. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.
19. Служба по работе с клиентами: безопасность гостей.
20. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.
21. Сфера компетенции службы управления номерным фондом.
22. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.
23. Основные функции службы приема и размещения гостей.
24. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности швейцара, портье, консьержа,
25. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности администратора, менеджера Reception, дежурного по этажу, батлера.)
26. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.
27. Функции службы ночного портье и правила аудита. Ночной аудит.
28. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия
29. Сфера компетенции администратора, портье.

30. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей
31. Задачи, решаемые администратором, портье: расчеты с клиентами
32. Задачи, решаемые администратором, портье: бронирование номеров,
33. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей
34. Задачи, решаемые администратором, портье: предоставление информации о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, и иной информации, запрашиваемой гостем.
35. Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.
36. Порядок передачи дел по окончании смены.
37. Содержание отчета о смене
38. Основные функции администратора, портье.
39. Процедура регистрация гостей.
40. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест.

## **ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ**

### **к экзамену**

- 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)
- Задание 5. На примере конкретной гостиницы проанализируйте влияние внешних и внутренних факторов на размер получаемой прибыли
- Задание 6. На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством услуг питания
- Задание 7. Постройте схему организационной структуры управления пятизвездочным бизнес-отелем, имеющим 180 номеров
- Задание 8. На примере конкретной гостиницы определите возможные причины понижения спроса на гостиничные услуги
- Задание 9. На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством гостиничных услуг
- Задание 10. Составить бланк для оценки мотивации работника в отношении выполняемой деятельности (по выбору студента)
- Задание 11. Определить потребности различных целевых групп (семьи с детьми, пенсионеры, молодежь) в услугах отеля
- Задание 12. Разработайте схему контроля производственной ситуации (по

выбору студента) с учетом организационной культуры

Задание 13. Определите требования к организации рабочего места портье

Задание 14. Определите возможные причины возникновения проблемы “Ухудшение качества гостиничных услуг ” с помощью построения причинно-следственной диаграммы.

Задание 15. Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг гостиницы” с помощью управленческих функций

Задание 16. Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг ресторана при гостинице” с помощью управленческих функций

Задание 17. Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем наличными

Задание 18. Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем кредитной картой

Задание 19. Определите алгоритм действий портье при учете движения номерного фонда

Задание 20. Сформулируйте миссию, определите главную стратегическую цель курортного отеля

Задание 21. Сформулировать миссию, определить главную стратегическую цель отеля «средний класс»

Задание 22. Составьте алгоритм действий портье при встрече и проводах гостя

Задание 23. Составьте программу проведения бизнес- мероприятия в отеле

Задание 24. Составьте программу экскурсионного обслуживания гостей

Задание 25. Составьте перечень технического оснащения рабочего места портье

Задание 26. Составьте программу проведения спортивного мероприятия в курортном отеле

Задание 27. Определите этапы формирования гостиничного продукта

Задание 28. Определите виды организации питания гостей в отелях разной типологии

Задание 29. Определите факторы формирования нормального социально-психологического климата в коллективе гостиницы

Задание 30. Определите полный цикл обслуживания клиентов гостиниц.