

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.08.2020

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

**МДК 05.01 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ 25627 ПОРТЬЕ»**

Специальность

**43.02.14 «Гостиничное дело»**

Тольятти 2020

Рабочая программа междисциплинарного курса «Выполнение работ по должности 25627 Портье» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 года № 1552.

Разработчики РПД:

Ст. преподаватель  
(ученая степень, ученое звание)

  
(подпись)

И.А. Емелина  
(ФИО)


Преподаватель  
(ученая степень, ученое звание)

  
(подпись)

Н.С. Прус  
(ФИО)

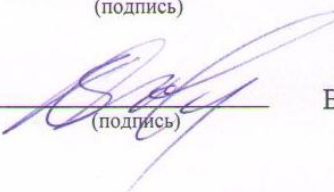
СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки

  
(подпись)

В.Н. Еремина

Начальник управления по информатизации

  
(подпись)

В.В. Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «06» декабря 2019 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой, к.ф.н., доцент  
(уч. степень, уч. звание)

  
(подпись)

Н.Д. Алексеева  
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела

  
(подпись)

Н.М. Шемендюк

Рабочая программа междисциплинарного курса утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 4 от 22.01.2020 г.

Рабочая программа дисциплины актуализирована и утверждена в составе образовательной программы решением Ученого совета от 23.09.2020 г. Протокол №3

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель освоения междисциплинарного курса

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 5.1	Информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
ПК 5.2	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

## 1.2. Планируемые результаты освоения междисциплинарного курса

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

**Иметь практический опыт:** 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; вести журнал передачи смены; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства

размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

**Уметь:** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; информирование гостей о услугах 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; 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; встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием на хранение ценностей гостей

гостиничных комплексов или иных средств размещения; внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения

**Знать:** актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приёмы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности; 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; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей 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.

### **1.3. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы**

Междисциплинарный курс «Выполнение работ по должности 25627 Портъе» относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

### 2.1. Объём учебного междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоёмкость междисциплинарного курса составляет **72 часа**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
<b>Общая трудоёмкость междисциплинарного курса</b>	<b>72</b>
<b>Объём работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>54</b>
лекции	12
лабораторные работы	-
практические занятия	40
курсовое проектирование (консультации)	-
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>18</b>
<b>Контроль (часы на контрольные работы)</b>	<b>2</b>
<b>Консультация перед экзаменом</b>	<b>-</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Контрольные работы</b>

## 2.2. Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.1, ПК 5.2	<p><b>Тема 1. Введение</b> Содержание и задачи курса. Общие сведения о гостинице. Типы гостиниц. Понятие звёздности. Отличие гостиниц в зависимости от количества звёзд. Международные стандарты качества в работе гостиницы.</p>	1				Обсуждение учебных вопросов Выборочный опрос
	<p><b>Практическое занятие № 1.</b> Изучение информационной и законодательной базы работы гостиницы. Сравнение международных и российских стандартов качества. Опыт использования стандартов на примере российских предприятий гостиничной отрасли.</p>			2		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.1, ПК 5.2	<p><b>Тема 2. Охрана труда и техника безопасности в гостинице</b> Оснащение гостиницы оборудованием. Требования к помещениям и рабочим местам в гостинице. Трудовой кодекс РФ.</p>	1				Обсуждение учебных вопросов Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	<p><b>Практическое занятие № 2.</b> Документация по охране труда и технике безопасности на предприятии.</p>			2		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.1, ПК 5.2	<p><b>Тема 3. Служба приёма и размещения</b> Служба приёма и размещения: состав службы, её роль и место в структуре гостиницы. Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы.</p>	1				Обсуждение учебных вопросов Решение ситуационных задач Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	<p><b>Практическое занятие № 3.</b> Иерархия гостиничных служб. Взаимодействие службы приёма и размещения со службой горничных. Взаимодействие службы приёма и размещения с инженерной службой. Документооборот между службами гостиницы.</p>			2		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.1, ПК 5.2	<p><b>Тема 4. Должность портье.</b> Должностная инструкция портье: права, обязанности, ответственность.</p>	1				Обсуждение учебных вопросов Решение ситуационных задач Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	<p><b>Практическое занятие № 4.</b> Обсуждение роли портье в общем впечатлении о гостинице. Место портье в процессе решения вопросов и проблем проживающих в гостинице. Книга отзывов и предложений.</p>			2		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.1, ПК 5.2	<p><b>Тема 5. Рабочее место портье.</b> Рабочее место портье: оборудование, мебель. Стандарты внешнего вида. Стандарты поведения.</p>	1				Обсуждение учебных вопросов Решение ситуационных задач Выборочный опрос
	<p><b>Практическое занятие № 5.</b> Значение стандартов в повседневной работе портье. Правила поведения на рабочем месте.</p>			4		

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						Отчет по практическим работам
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.1, ПК 5.2	<b>Тема 6. Процедура поселения гостя</b> Бронирование номера и заселение гостя без предварительной брони. Информационная поддержка гостя. Материальная ответственность портье, процедура оплаты услуг.	2				Обсуждение учебных вопросов Решение ситуационных задач Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	<b>Практическое занятие №6.</b> Отработка бронирования номера по телефону: правила, возможные ошибки. Бронирование по ролям. Возможные проблемы при заселении гостя без предварительного бронирования. Особенности продаж номерного фонда.			4		
	<b>Практическое занятие №7.</b> Ключевые фразы в общении с гостем при заселении. Отработка конфликтных ситуаций при заселении: длительное ожидание. Ознакомление гостя с основными и дополнительными услугами отеля.			2		
	<b>Практическое занятие №8.</b> Оплата услуг гостем. Кассовая дисциплина. Процедура оформления возврата денежных средств гостю.			2		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.1, ПК 5.2	<b>Тема 7. Документооборот в работе портье</b> Внутренняя документация. Ночной аудит. Передача смены.	2				Обсуждение учебных вопросов Решение ситуационных задач Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	<b>Практическое занятие № 9.</b> Формы отчетности портье. Подготовка к ночному аудиту, процесс перехода системы бронирования на новую дату. Подготовка документов для следующей смены. Правила ведения журнала передачи смены.			6		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.1, ПК 5.2	<b>Тема 8. Выезд гостя</b> Подготовка счетов гостя. Процесс приёмки номера.	1				Обсуждение учебных вопросов Решение ситуационных задач Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	<b>Практическое занятие № 10.</b> Необходимые гостю счета о проживании – правила отчетности проживающих в командировке. Взаимодействие с горничными во время приёмки номера. Оплата гостем мини-бара. Технология оформления порчи имущества.			4		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.1, ПК 5.2	<b>Тема 9. Взаимодействие с иностранными гостями</b> Особенности общения с иностранными гостями. Миграционный учёт иностранных гостей.	1				Обсуждение учебных вопросов Решение ситуационных задач Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	<b>Практическое занятие №11.</b> Доклады о культурных, языковых, этнических, религиозных особенностях гостей из различных стран. Перечень документов, необходимых для заселения иностранного гражданина в гостиницу. Отработка заполнения уведомления о прибытии			6		



Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	иностранного гражданина в РФ.					работам
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.1, ПК 5.2	<b>Тема 10. Заселение группы гостей</b> Особенности групповых заездов в гостиницу. Различные типы групп гостей, действия портье в зависимости от конкретной группы.	1				Обсуждение учебных вопросов Решение ситуационных задач
	<b>Практическое занятие №12.</b> Отработка процесса заселения группы в виде ролевой игры. Отличия в заселении групп спортсменов, деловых гостей, артистов.			4		Выборочный опрос Отчет по практическим работам
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.1, ПК 5.2	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Самостоятельное изучение учебных материалов. Доработка конспекта лекций. Подготовка к практическим работам, к устному опросу и дифференцированному зачёту.				18	
	<b>ИТОГО за 1 семестр</b>	<b>12</b>		<b>40</b>	<b>18</b>	

### 2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов очной формы обучения)

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Работа на практических занятиях	12	2	24
Решение ситуационных задач	8	3	24
Творческий рейтинг (дополнительные баллы)	1	12	12
Устный опрос	20	2	40
		<b>Итого по дисциплине</b>	<b>100 баллов</b>

### 2.4. Шкала оценки результатов освоения междисциплинарного курса, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения междисциплинарного курса		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Контрольная работа (по накопительному рейтингу или в устно-письменной форме)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

#### **3.1. Общие методические рекомендации по освоению междисциплинарного курса, образовательные технологии**

Междисциплинарный курс реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по междисциплинарному курсу обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание междисциплинарного курса в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание междисциплинарного курса ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- проектное обучение;
- разбор конкретных ситуаций.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по междисциплинарному курсу применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения междисциплинарного курса.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты;

проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### **3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении междисциплинарного курса студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения междисциплинарного курса, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении междисциплинарного курса.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

## 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

### 4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения междисциплинарного курса

#### Нормативно-правовые документы:

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] : Федер. закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ : (ред. от 02.12.2019) // КонсультантПлюс. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 : (ред. от 18.07.2019) // КонсультантПлюс. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_187292/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/).

3. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело [Электронный ресурс] : утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552 //Гарант.ру. – Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71477694/>.

#### Основная литература:

4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальностям 43.02.11 "Гостин. сервис" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : Форум [и др.], 2019. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961520>.

5. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 101100.62 "Гостинич. дело" / Н. В. Дмитриева [и др.] ; под ред. Н. А. Зайцевой ; Федер. ин-т развития образования. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2020. - 352 с. - Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?pid=1082307>.

6. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.11 "Гостин. сервис" / Н. Г. Можаяева, М. В. Камшечко. - Документ Bookread2. - М. : Форум [и др.], 2019. - 120 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961505>.

7. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>.

#### Дополнительная литература:

8. Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : учеб. пособие [по специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис"] / Л. П. Гончарова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М [и др.], 2018. - 177 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=987236>.

9. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А.В. Павлов]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 239 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1025557>.

10. Слайд-лекции по дисциплине "Практикум "Администратор гостиницы". Темы: 1, 2, 3 [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостиничное дело" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), [Каф. "Туризм и гостиничное дело"] ; сост. И. А. Емелина. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 34,7 МБ, 117 с. : ил. - CD-ROM.

#### 4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: <https://hotelier.pro/>. – Загл. с экрана.
2. Академия гостеприимства [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: <http://hotel-rest.biz/>. – Загл. с экрана.
3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана.
4. Отель [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: журналотель.рф. – Загл. с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

#### 4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

## **5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО МДК**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе междисциплинарного курса.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

## **6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа междисциплинарного курса может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.



## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости**

#### **Типовые вопросы для устного опроса:**

1. Что такое гостеприимство?
2. Что такое гостиничный комплекс?
3. Что такое звёздность в гостиничной сфере?
4. Каковы основные характеристики гостиниц различной звёздности?
5. Чем гостиница 3\* отличается от гостиницы 5\*?
6. Какие основные нормативные акты регламентируют гостиничную деятельность?
7. Каковы основные правила оказания гостиничных услуг в РФ?
8. Основные статьи Трудового Кодекса РФ, применяемые в гостинице?
9. Что такое «охрана труда»?
10. Перечислите основные правила техники безопасности в гостинице?
11. Какие правила техники безопасности являются главными в работе портье?
12. Что такое деловой этикет?
13. Золотые правила делового этикета?
14. Как деловой этикет используется в общении работников гостиницы?
15. Что такое внутренний распорядок гостиницы?
16. Где должны быть расположены в гостинице Правила размещения и нахождения гостей?
17. Имеет ли гость круглосуточный доступ к Правилам размещения и нахождения гостей в гостинице?
18. Каковы основные характеристики Службы приёма и размещения?
19. Какова роль и место Службы приёма и размещения в структуре гостиницы?
20. Каков состав Службы приёма и размещения?
21. Каковы обязанности Администрации гостиницы по отношению к гостям?
22. Каковы обязанности Портье по отношению к гостям?
23. Каково стандартное время заселения гостей в гостиницу?
24. Каково стандартное время выселения гостей из гостиницы?
25. В какое время в гостинице нельзя шуметь?
26. Каково оснащение рабочего места портье?
27. Кто имеет доступ к рабочему месту портье?
28. Каковы стандарты внешнего вида портье?
29. Каковы стандарты поведения портье?
30. Каковы основные компетенции работника службы приёма и размещения?
31. Как происходит взаимодействие портье и горничных?
32. Каковы основные правила телефонного бронирования номера?
33. Каковы принципы продажи портье дополнительных услуг гостю?
34. Как происходит заселение гостя, приехавшего без предварительного бронирования?
35. Каковы особенности продаж номерного фонда?
36. Номера каких категорий должны быть предложены гостям в первую очередь?
37. Как происходит заселение гостя?
38. Какие документы необходимы гостю для заселения?
39. Какую информацию портье должен предоставить гостю при заезде?
40. Как происходит доставка багажа в номер гостя?
41. Может ли портье или иной сотрудник гостиницы проводить гостя до его номера?
42. Как происходит заселение гостя в ночные часы?
43. Что такое «ночной аудит»?
44. Как происходит процедура ночного аудита?
45. В какое время происходит процедура ночного аудита? Можно ли её перенести?

46. Что делать, если гость хочет заехать в гостиницу во время процедуры ночного аудита?
47. Что такое «кассовая дисциплина»?
48. Кто занимается проверкой кассовой междисциплинарного курса портье?
49. Как происходит оплата услуг гостем?
50. Какие документы необходимо выдать гостю после оплаты им услуг гостиницы?
51. Что такое «кассовый разрыв»? Допустим ли он в работе портье?
52. Какие отчёты необходимо подготовить портье перед ночным аудитом?
53. Какие отчёты необходимо подготовить портье перед завершением его смены?
54. Как происходит процесс передачи смены портье?
55. Что такое «журнал передачи смены»?
56. Как проводится процедура выезда гостя?
57. Как портье взаимодействует с горничной при выезде гостя?
58. Как происходит оплата услуг мини-бара гостем?
59. Как оформляется порча имущества гостиницы гостем?
60. Кто присутствует при процедуре оформления порчи имущества гостем?
61. Какие документы необходимо предоставить гостю при выезде?
62. Какие особенности иностранных гостей необходимо учитывать во время их проживания в гостинице?
63. В каком случае гостиница вправе не селить иностранного гостя?
64. Как происходит процедура регистрации иностранного гостя в органах миграционного учёта?
65. Какие органы занимаются миграционным учётом иностранных граждан?
66. Какие документы необходимы иностранному гражданину для его регистрации в гостинице?
67. Что такое ВНЖ и РВП (документы иностранного гостя), в чём их отличие?
68. Какой документ необходимо выдать иностранному гостю после его регистрации в органах миграционного учёта?
69. Как происходит заселение групп гостей?
70. В чём особенности заселения спортивных команд?
71. В чём особенности заселения деловых гостей, находящихся в командировке?
72. В чём особенности заселения артистов и других знаменитых людей?
73. Как необходимо реагировать на жалобы гостей?
74. Что такое «книга жалоб и предложений»? Её назначение?
75. Как происходит ответ на жалобу гостя в рамках книги жалоб и предложений?

#### **Типовые задания к практическим занятиям:**

1. Забронировать номер для гостя по телефону.
2. Изменить бронирование, сделанное заранее.
3. Поселить гостя, приехавшего без предварительной брони.
4. При заезде рассказать гостю информацию о гостинице.
5. Рассказать гостю о дополнительных услугах гостиницы.
6. Рассказать гостю, как пройти в его номер.
7. Рассказать гостю его действия во время пожара.
8. Заселить группу гостей.
9. Рассказать иностранному гостю об интересных объектах, расположенных рядом с гостиницей.
10. В конце смены портье внести необходимые записи в Журнал передачи смены.
11. Подготовить отчёты для процедуры ночного аудита.
12. Подготовить счета к выезду гостей.
13. Проверить текущие задолженности гостей по мини-бару, услугам прачечной, room-service и др.
14. Оформить документы о порче имущества гостем в номере.
15. Оформить счета для выезда спортивной команды.

16. Заселить индивидуальных гостей – 10 человек приехали одновременно.
17. Сообщить ночной горничной о необходимости срочной подготовки номера к заезду.
18. Провести процедуру выписки гостя из гостиницы.
19. Заселить группу детей.
20. Заселить группу иностранцев.
21. Заселить группу артистов.

### **Типовые ситуационные задачи:**

1. Заселение группы артистов поздней ночью: действия портье, правила общения с гостями, временные ограничения, информационная поддержка гостей в данной ситуации.

2. При выезде гость отказывается оплачивать продукцию из мини-бара, которой не достаёт: действия портье, необходимость привлечения службы контроля/охраны, взаимодействие с горничной.

3. Гость устраивает скандал возле стойки портье, желает написать негативный отзыв, требует книгу отзывов и предложений: действия портье, работа с конфликтами, варианты, предлагаемые гостю.

4. Гость планирует выезжать в 03:00, но не желает остаться без заранее оплаченного завтрака: действия портье, взаимодействие со службой питания гостиницы.

5. При выезде гость очень долго ждёт, пока горничная проверит номер: действия портье, варианты развития событий, типичные ошибки портье в подобной ситуации.

6. Гость должен проживать в номере категории Стандарт 7 ночей, однако, из-за регулярной неисправности душевой кабины, хочет покинуть гостиницы уже после 2 ночей: каковы действия портье, каковы варианты, которые портье может предложить гостю в рамках своих полномочий?

7. Со слов гостя, он забронировал номер заранее, однако портье не может найти данное бронирование: каковы действия портье, как реагировать на агрессию гостя в подобной ситуации?

### **7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации**

Форма проведения промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу: *контрольная работа* (по результатам накопительного рейтинга или в устно-письменной форме).

#### **Перечень вопросов и заданий для подготовки к контрольной работе:**

(ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК 5.1, ПК 5.2):

1. Цели изучения междисциплинарного курса. Введение в профессию.
2. Основные сведения о гостинице, типах гостиниц и звёздности. Российские и международные стандарты качества в работе гостиницы.
3. Информационная база работы гостиницы. Документооборот гостиницы.
4. Законодательная база работы гостиницы. Трудовой кодекс РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
5. Охрана труда и техника безопасности в гостинице
6. Служба приёма и размещения: состав службы, её роль и место в структуре гостиницы.
7. Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы.
8. Должностная инструкция портье: права, обязанности, ответственность.
9. Книга отзывов и предложений.
10. Рабочее место портье: оборудование, мебель.
11. Стандарты внешнего вида портье.
12. Стандарты поведения портье на рабочем месте.
13. Бронирование номера и заселение гостя без предварительной брони.

14. Информационная поддержка гостя.
15. Материальная ответственность портье, процедура оплаты услуг.
16. Информирование клиента об основных и дополнительных услугах отеля.
17. Работа с конфликтами.
18. Оплата услуг гостем. Кассовая дисциплина. Процедура оформления возврата денежных средств гостю.
19. Ночной аудит.
20. Передача смены портье.
21. Процедура выписки гостя. Подготовка счетов гостя. Процесс приёмки номера. Технология оформления порчи имущества.
22. Особенности общения с иностранными гостями.
23. Миграционный учёт иностранных гостей.
24. Особенности групповых заездов в гостиницу.

## АННОТАЦИЯ

### МДК 05.01 «Выполнение работ по должности 25627 Портъе»

Междисциплинарный курс «Выполнение работ по должности 25627 Портъе» относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 5.1	Информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
ПК 5.2	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

**Иметь практический опыт:** 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; вести журнал передачи смены; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; осуществлять расчеты с гостями во

время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

**Уметь:** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; информирование гостей о услугах 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; 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; встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного

средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения

**Знать:** актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приёмы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности; 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; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей 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.