

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК 05.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОРТЬЕ

**ПМ.05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (25627
ПОРТЬЕ)**

Специальность:

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация:

Специалист по гостеприимству

Организация деятельности портье: Рабочая программа междисциплинарного курса. – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021. – 20с.

Программа междисциплинарного курса МДК 05.01 Организация деятельности портье по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ МДК	4
1.1 Область применения рабочей программы.....	4
1.2. Место МДК в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Цель и задачи МДК.....	4
1.4 Количество часов на освоение МДК.....	6
1.5 Результаты освоения МДК.....	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК.....	7
2.1. Объем МДК и виды учебной работы.....	7
2.2 Тематический план и содержание МДК	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК.....	12
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению	12
3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК	13
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК .	14
3.4. Особенности реализации МДК для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК	15

1. ПАСПОРТ МДК

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа междисциплинарного курса является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 9 декабря 2016 г., № 1552., и учебными планами, утвержденными ученым советом Российского университета кооперации по специальности 43.02.14 гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье)» и соответствующих профессиональных компетенции:

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

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

1.2. Место МДК в структуре основной профессиональной образовательной программы

МДК 05.01 Выполнение работ по профессии портье относится к профессиональному модулю ПМ.05.

1.3. Цель и задачи МДК

МДК 05.01 Выполнение работ по профессии портье - овладеть видом деятельности (ВД) Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье)

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения МДК должен:

иметь практический опыт в:

осуществлении действий по приемке, регистрации и размещению гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;

встрече и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

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

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

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

уметь:

осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;

регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;

информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей

знать:

функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;

стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;

критерии и показатели качества обслуживания;

правила работы с информационной базой данных гостиницы;

принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации и размещения гостей;

правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;

критерии и показатели качества обслуживания;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

категории гостей и особенности их обслуживания

правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

правила поведения в конфликтных ситуациях;

правила работы с возражениями гостей

1.4 Количество часов на освоение МДК

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 103 часа, в том числе:

Обязательная часть	0 часов
Вариативная часть	103 часа

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 103 часа, в том числе:

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 69 часов; самостоятельная работа обучающегося 34 часа.

1.5 Результаты освоения МДК

Результатом освоения МДК является овладение обучающимся – организация деятельности портье

Изучение МДК направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

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 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК

2.1. Объем МДК и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Учебная нагрузка обучающихся(всего)	103
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	69
в том числе:	
<i>Лекции</i>	34
<i>практические занятия</i>	34
в том числе в форме практической подготовки	34
<i>консультации</i>	1
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	34
в том числе:	
Промежуточная аттестация проводится в форме Экзамена	

2.2 Тематический план и содержание МДК

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов, в том числе в форме практической подготовки	Формируемая компетенция
1	2	3	4
Раздел 1 Организация деятельности портье			
Тема 1.1 Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами и оформление кассовых документов.	Содержание учебного материала		ОК1.-ОК10., ПК1.2.
	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.	1	
	Понятие о материальной ответственности кассира, права и обязанности работодателя и кассира. Установление и соблюдение лимита остатка наличных денег в кассе. Соблюдение кассовой дисциплины.	1	
	Документация по оформлению наличного денежного обращения. Денежные документы: виды и правила работы с ними. Порядок ведения книги учета движения денежных документов.	1	ОК1.-ОК10., ПК1.2.
	Порядок оформления кассовых документов Унифицированные формы первичной учетной документации по кассовым операциям. Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров.	1	
	Ведение журнала регистрации приходных и расходных кассовых документов. Получение наличных денег в банке по чековой книжке..	1	ОК1.-ОК10., ПК1.2., ПК1.3.
	Оформление объявления на взнос наличными для зачисления сверхлимитных денежных средств на расчетный счет. Выдача заработной платы по платежной, расчетно-платежной ведомости.	1	
	Практическое занятие № 1 <i>Расчет заработной платы горничных</i>	12/12	
Тема 1.2. Организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы.	Содержание учебного материала		ОК1.-ОК10., ПК1.2., ПК1.3.
	Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса.	1	
	Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела.	1	
	Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.	2	

Тема 1.3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг.	Содержание учебного материала			
		Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей.	2	
		Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей.	2	ОК1.-ОК10., ПК1.2., ПК1.3.
		Услуги питания в гостинице. Правила предоставления. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств.	2	
Тема 1.4. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.	Содержание учебного материала			ОК1.-ОК10., ПК1.2., ПК1.3.
		Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия.	2	
		Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.	2	
		Функции службы ночного портье и правила аудита. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами.	2	
Раздел 2. Методология и функции управления предприятием гостиничной индустрии				
Тема 2.1. Организация как система управления. Формирование корпоративной культуры	Содержание учебного материала			ОК1.-ОК10., ПК1.2., ПК1.3.
		Понятие организации. Элементы организации и процесса управления. - актуальные направления, тенденции гостиничной и ресторанной моды в области ассортиментной политики. Системный подход в управлении предприятием. Взаимосвязь профиля и концепции ресторана. Три уровня управления организацией: высшее звено, среднее звено, низовое звено. Сравнительная характеристика уровней управления. Сущность вертикального и горизонтального разделения труда. Понятие и виды корпоративной культуры Основные направления деятельности по формированию корпоративной культуры Роль и функции служб персонала в деятельности гостиницы. Основные направления деятельности кадровой работы	4	
Тема 2.2. Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях	Содержание учебного материала			ОК1.-ОК10., ПК1.2., ПК1.3.
		Факторы, влияющие на цену. Классификация функций управления. Функции руководителя среднего звена (бригадира), его ключевая роль в системе управления. компетентность. Руководитель структурного подразделения, как организатор, способный вести за собой людей, воспитатель и наставник подчиненных. Методы управления административные, экономические,	2	

рынка.	моральные.			
	Практические занятия			
	Практическое занятие №2 Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием		11/11	ОК1.-ОК10., ПК1.2., ПК1.3.
	Практическое занятие №3 Принципы управления персоналом		11/11	
Тема 2.3. Планирование как основная функция управленческой деятельности	Содержание учебного материала			
	<p>Законы и нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу служб.</p> <p>Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях. Сущность и содержание планирования. Виды планов по срокам и уровню охвата. Методологические подходы к планированию. Этапы планирования. Реализация планов и их координация. Графики технического обслуживания. Способы минимизации и устранения рисков</p>		2	ОК1.-ОК10., ПК1.2.
	Практические занятия			
Тема 2.4 Управление персоналом в организации. Контроль текущей деятельности	Содержание учебного материала			
	<p>Технология управления персоналом. Характеристика этапов технологии управления персоналом. Стадии развития команды. Психологические аспекты работы команд.</p> <p>Типовые инструкции по охране труда для работников системы общественного питания;-правила, нормативы учета рабочего времени. Стандарты на основе ХАССП ГОСТ ISO 9001-2011 Мероприятия по обеспечению безопасных и благоприятных условий труда на производстве. Выявление причин возникновения претензий к качеству обслуживания гостя, правила межличностного общения. Документация о результатах контроля качества.</p> <p>Управление компетенцией персонала. Квалификационные требования к должностям. система стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; процесс работы службы приема и</p>		2	ОК1.-ОК10., ПК1.2.

	размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.		
Тема 2.5 Организация управления персоналом структурного подразделения организации	Содержание учебного материала		
	<p>Основы организации управления структурным подразделением организации</p> <p>Дисциплинарные процедуры в организации. Правила и принципы разработки должностных обязанностей.</p> <p>Трудовые отношения: права и обязанности работников, коллективный договор и коллективное соглашение управление дисциплиной, прекращение трудовых отношений. Нормативно – правовые документы, регулирующие личную ответственность.</p> <p>Критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.</p>	2	ОК1.-ОК10., ПК1.3.
<p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</p> <p>Презентация «Режим труда и отдыха</p> <p>Разработка документов, регулирующих трудовые отношения.</p> <p>Подготовка к практическим занятиям, составление отчетов.</p> <p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, предложенным преподавателем).</p> <p>Выполнение рефератов по темам раздела №2.</p>		34	ОК1.-ОК10., ПК1.2., ПК1.3.
Консультации.		1	
Всего:		103	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Учебная дисциплина реализуется в тренинговом кабинете *службы приема и размещения гостей*.

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;
Столы аудиторные двухместные;
Стулья стандарт;
Стулья ученические.

Оборудование, технические средства обучения:

Стойка ресепшн угловая;
Кровати;
Тумбы прикроватные;
Шкаф для одежды;
Комод;
Телевизор;
Душевая кабина;
Коврик для ванной;
Раковина;
Унитаз;
Занавески;
Карнизы;
Комплекты постельного белья;
Одеяла;
Одеяла цветное;
Подушки;
Покрывала;
Полотенца;
Простыни;

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:

Стенд «Основные туристские регионы РФ»;
Стенд «Виды туристских продуктов».

Технические средства обучения:

Системный блок;
Монитор.

3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК

а) основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Никольская Е.Ю., Семенова Л.В. — Москва : Русайнс, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-4365-5250-7. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936719> (дата обращения: 21.08.2020).

б) дополнительная литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 242 с. + Доп. материалы. — (Среднее профессиональное образование). —ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 21.08.2020).

3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034526> (дата обращения: 21.08.2020).

4. Черникова, Л.И. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Черникова Л.И. — Москва : КноРус, 2019. — 192 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06698-0.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/930205> (дата обращения: 21.08.2020).

5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505> (дата обращения: 21.08.2020).

6. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Кабушкин Н.И. — Москва : КноРус, 2019. — 413 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06991-2. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/931161> (дата обращения: 21.08.2020).

7. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. — Москва : Русайнс, 2021. — 197 с. — ISBN 978-5-4365-5164-7.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936360> (дата обращения: 21.08.2020).

3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензиянапакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. AdobeAcrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

3.4. Особенности реализации МДК для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация учебного процесса, в том числе промежуточной аттестации для студентов имеющих ограниченные возможности здоровья и (или) инвалидов осуществляется с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальных особенностей).

Создание безбарьерной среды направлено на потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: с нарушениями зрения; с нарушениями слуха; с ограничением двигательных функций.

Предусмотрена возможность альтернативных устройств ввода информации: специальная операционная система Windows, такая как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настраивать действия Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши. Для слабослышащих студентов имеется в наличии звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и видеоматериалы.

Обучающиеся инвалиды, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом особенностей и образовательных потребностей обучающегося.

Вся образовательная информация, представленная на официальном сайте университета, соответствует стандарту обеспечения доступности web-контента (WebContentAccessibility). Веб-контент доступен для широкого круга пользователей с ограниченными возможностями здоровья. В университете установлена лицензионная программа Website x5 free 10 (программа для бесплатного создания сайтов).

При необходимости для прохождения учебной практики имеется возможность создания рабочего места в учебном корпусе.

Государственная итоговая аттестация выпускников вуза с ограниченными возможностями здоровья является обязательной и осуществляется после освоения основной образовательной программы в полном объеме, включая защиту выпускной квалификационной (дипломной) работы.

Выпускники с ограниченными возможностями здоровья при подготовке к государственной итоговой аттестации и в период ее проведения имеют возможность доступа в аудитории, к библиотечным ресурсам института.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Контроль и оценка результатов освоения МДК осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися курсовой работы и самостоятельной работы.

Оценка качества освоения рабочей программы МДК включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию по итогам освоения МДК.

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы контроля и оценки
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с	1. Практический опыт: – Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных	Тестовые задания, реферат, кейс-задачи, практические работы. Экзамен

<p>текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p>Умеет:</p> <p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p>Знает:</p> <p>законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>	
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p>Умеет:</p> <p>контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p>Знает:</p> <p>стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу</p>	<p>Тестовые задания, реферат, кейс-задачи, практические работы. Экзамен</p>

	<p>службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>	
--	--	--

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

<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>-демонстрация интереса к будущей профессии -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; Обладание актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>Тестовые задания, реферат, кейс-задачи, практические работы. Экзамен</p>
<p>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>- применение методов и способов решения профессиональных задач; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач. -определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; -планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; --выделять наиболее значимое в</p>	<p>Тестовые задания, реферат, кейс-задачи, практические работы. Экзамен</p>

	<p>перечне информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> -оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска 	
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<ul style="list-style-type: none"> - решение проблемных ситуаций; - участие в работе «малых групп» на теоретических и практических занятиях -определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития 	<p>Тестовые задания, реферат, кейс-задачи, практические работы. Экзамен</p>
<p>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - решение проблемных ситуаций; - участие в работе «малых групп» на теоретических и практических занятиях - проявление ответственности при выполнении трудовых операций, разнообразных заданий. - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> -особенности работы и общения с различными категориями гостей; -принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; -выделять целевой сегмент клиентской базы;уметь: -навыками сплоченной работы в коллективе; -взаимодействовать с коллегами, руководством и клиентами; -прогнозировать творческий диалог в коллективе с целью непосредственного /делового сотрудничества. <p>Демонстрация практического опыта:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками работы в коллективе; -навыками делового и конструктивного диалога с коллегами, руководством и потребителями гостиничных услуг 	<p>Тестовые задания, реферат, кейс-задачи, практические работы.</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> - использование различных источников для поиска информации включая Интернет-ресурсы; 	<p>Экзамен</p>

<p>с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>- использование необходимые информации при выполнении профессиональных задач.</p> <p>- излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.</p> <p>Знания:</p> <p>-коммуникативные, орфографические и грамматические правила русского языка;-принципы делового общения;</p> <p>-ментальные особенности в процессе делового общения.</p> <p>Умения:</p> <p>-применять нормы государственного языка в общении с разными потребителями гостиничных услуг;</p> <p>Способность продемонстрировать:</p> <p>-навыки делового общения с различными типами клиентов.</p>	
<p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>- планирование профессионального и личностного развития обучающегося в ходе обучения;</p> <p>- описывать значимость своей профессии</p> <p>Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	<p>Тестовые задания, реферат, кейс-задачи, практические работы. Экзамен</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Готовность брать на себя ответственность за работу членов команды, результаты выполнения заданий</p>	<p>Тестовые задания, реферат, кейс-задачи, практические работы. Экзамен</p>
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности</p>	<p>Тестовые задания, реферат, кейс-задачи, практические работы. Экзамен</p>
<p>ОК 09 Использовать информационные</p>	<p>-применять средства информационных технологий для решения</p>	<p>Тестовые задания, реферат, кейс-задачи,</p>

технологии профессиональной деятельности.	в	профессиональных задач; -использовать современное программное обеспечение - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	практические работы. Экзамен
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	на и	- понимать общий смысл четко произнесенных 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	Тестовые задания, реферат, кейс-задачи, практические работы. Экзамен