

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Авторы-составители: **Волк Елена Николаевна
Зырянов Александр Иванович**

Рабочая программа дисциплины
ПРАКТИКУМ ПО АДМИНИСТРИРОВАНИЮ ОТЕЛЯ
Код УМК 92756

Утверждено
Протокол №11
от «23» июня 2021 г.

Пермь, 2021

1. Наименование дисциплины

Практикум по администрированию отеля

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.03** Гостиничное дело
направленность Гостиничная деятельность

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Практикум по администрированию отеля** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.03 Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

ПК.4 Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта

Индикаторы

ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания

ПК.4.3 Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя

ПК.6 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке

Индикаторы

ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	8
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (5)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (8 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Обеспечение работы по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий

Цель: изучить на практике формы обслуживания клиентов и способы создания благоприятной комфортной обстановки.

Культура сервиса (Рассмотрение основных аспектов составляющих культуру обслуживания). Манеры поведения. Внешний вид и культура речи. (Описание и разработка фирменной одежды, речевой тренинг). Создание в холле приемов благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, температурный режим, музыка, пр.). Расчет оценки культуры сервиса.

Телефонные переговоры. Процедура бронирования

Цель: изучить на практике правила ведения телефонных переговоров в различных ситуациях (в том числе и при бронировании номера), а также процедуру правила бронирования номера в разных ситуациях:

1. Гость просит e-mail отеля, чтобы отправить запрос о наличии номеров и цен.
2. Кто-то просит соединить с отделом бронирования
3. Представитель корпоративной компании задает администратору вопросы про отель (месторасположение и дополнительные услуги, которые предоставляются бесплатно).
4. Необходимо забронировать стол в ресторане отеля
5. Представитель компании просит соединить с отделом продаж для бронирования конференц-зала и проведение конференции в гостинице
6. Запрос бронирования, 1 комната на двоих с (даты), тип питания завтрак и обед - прямое бронирование.
7. Запрос бронирования от туристического агентства.
8. Запрос бронирования от корпоративного партнера.

Разработка процедур и схем приема и размещения гостей

Цель: изучить основные схемы приема и размещения гостей.

1. Встреча гостей. (Классификация гостей и оценка их поведения).
2. Типы резервирования. Способы и технология резервирования (На примере программы Fidelio).
3. Особенности регистрации и оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ.
4. Порядок выдачи ключей (Типы замковых систем).
5. Обеспечение безопасности имущества гостей.
6. Организация хранения ценных вещей.
7. Паспортные формальности.
8. Договор на размещение. Правила проживания.

Осуществление контроля над своевременной подготовкой номеров

Цель: изучить на практике формы контроля за номерным фондом:

1. Классификация гостиничных номеров (По уровню комфорта)
2. Расчет вместимости номерного фонда.
3. Расчет количества свободных номеров на любую дату (На примере программы Fidelio).
4. Использование АСУ как средство контроля над номерным фондом (На примере программы Fidelio).
5. Проверка санитарно-гигиенического состояния номера

Управление службой приема и размещения. Помощь гостям во время их пребывания

Цель: изучить на практике способы управления службой приема и размещения:

1. Стиль и методы управления (Ролевая игра).

2. Распределение заданий между работниками службы (Тренинг).
3. Доведение до них принятых решений, определение степени их ответственности.
4. Разработка системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала.
5. Осуществление контроля над исполнением работниками указаний руководства организации.
6. Должностные инструкции.
7. Решение ситуаций по выполнению просьб гостей

Осуществление контроля за организацией рабочих мест и их материально-техническим оснащением

Цель: изучить на практике формы организации и контроля рабочих мест и их материально-техническое оснащение:

1. Контактная зона и принципы эргономики.
2. Организация и контроль рабочих мест швейцаров и багажистов.
3. Организация и контроль рабочих мест службы приема и размещения.
4. Организация и контроль рабочих мест службы эксплуатации номерного фонда (коридорных, горничных, консьержи).
5. Автоматизированные рабочие места.
6. Материально-техническое оснащение.

Туристская информация

Цель: изучить на практике способы предоставления полезной для клиента информации:

1. Вывеска с информацией об услугах.
2. Прайс-лист о дополнительных услугах в номерах.
3. Прямое общение с клиентом (Ролевая игра).
4. Информация об услугах на сайте гостиницы (Работа в Интернет).
5. Устное консультирование, касающееся расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.
6. Раздача наглядного материала (мини карты).

Процедура выселения гостей. Касса и другие административные процедуры

Цель: изучить на практике процедуру выселения гостей, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета:

1. Подготовка к закрытию смены (04.00pm).
2. Выселение гостя – наличные. Гость просит заказать такси в аэропорт
3. Выезд гостя тур. агентство (без доп. услуг)
4. Выезд гостя – оплачивает компания (с доп. услугами, оплата к/к)
5. Подготовка к выезду на следующий день

Контроль за соблюдением работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены

Цель: изучить на практике организацию трудовой и производственной дисциплины, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены:

1. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц.
2. Требования, предъявляемые к работникам гостиниц (личные качества, должностные обязанности, требования к квалификации).
3. Правила и нормы охраны труда (формы рабочего времени, формы служебных графиков, медицинское обслуживание работников).

4. Техника безопасности (курсы первой помощи, поведение в чрезвычайных ситуациях, тренинги).
5. Перечень требований производственной санитарии и гигиены (способы их осуществления).
6. Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, контроль качества уборки и технического состояния номеров.

Принятие мер к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих

Цель: изучить на практике способы разрешения конфликтов:

1. Виды конфликтов.
2. Жалобы гостей (карточки опроса гостей о качестве обслуживания).
3. Рассмотрение претензии, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.
4. Нестандартные ситуации, контроль над ними (Ролевая игра).
5. Работа с «проблемными клиентами».
6. Информирование руководства организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации (ролевая игра).

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>

Дополнительная:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>

2. Волк Е. Н. Основы гостеприимного сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров "Гостиничное дело", "Туризм", "Сервис"/Е. Н. Волк.-Пермь, 2014, ISBN 978-5-7944-2377-8.-1. <http://k.psu.ru/library/node/219156>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.hotelline.ru> ОТЕЛЬ

<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/hotel/> HoReCa

<http://www.consultant.ru/> Консультант Плюс

www.garant.ru/ Гарант

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Практикум по администрированию отеля** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Учебно-тренинговый гостиничный центр (лаборатория)

1. Лицензионное программное обеспечение (возможна демо- или студенческая версия) по направлениям:

- бронирования (в том числе глобальная система бронирования) и резервирования,
- автоматизированная система управления гостиницей,
- автоматизированная система управления рестораном,
- автоматизации заказов в ресторане (электронное меню),
- автоматизированная система взаимоотношений с потребителями (CRM)
- система бухгалтерского учета,
- система составления и ведения документов финансовой отчетности,
- система статистического анализа данных и моделирования экономических процессов,
- система финансового анализа, планирования и бизнес-проектирования,
- система управления бизнес-процессами,
- система автоматизации офисной работы и электронного документооборота.

2. Тренинговые кабинеты:

- гостиничный номер, полностью меблированный, с санузлом, посудой и постельными принадлежностями;
- служба приема и размещения,
- служба клининга (стеллажи для хранения белья, хозяйственный инвентарь, тележка горничных, размещение специализированных средств для уборки пом

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Практикум по администрированию отеля**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ПК.4

**Способен применять современные технологии для формирования и предоставления
гостинично-ресторанного продукта**

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания</p>	<p>Знает структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы, правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий. Умеет работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. Владеет навыками применения стандартов в гостиничной деятельности.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Неуверенно ведет себя во время обслуживания клиентов при бронировании номера (места в номере), при осуществлении процедур заезда / выезда. Не имеет необходимых навыков обслуживания гостей во время их пребывания (предоставление туристской информации, действие в экстренных ситуациях и др.). Знает: Имеет представление о существовании нормативной документации, регламентирующую деятельность гостиниц; Имеет представление о структуре соподчинения работников гостиницы, должностных обязанностях работников гостиницы. Не использует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, этические принципы общения. Не умеет контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений; При оформлении документы на предоставление дополнительных услуг допускает существенные ошибки.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Неуверенно ведет себя во время обслуживания клиентов при бронировании номера (места в номере), при осуществлении процедур заезда / выезда. Имеет необходимые навыки обслуживания гостей во время их пребывания (предоставление туристской информации, действие в экстренных ситуациях и др.). Знает: нормативную документацию,</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>регламентирующую деятельность гостиниц; Имеет представление о структуре соподчинения работников гостиницы, должностных обязанностях работников гостиницы. Знает, но не использует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, этические принципы общения.</p> <p>Умеет: контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений; При оформлении документов на предоставление дополнительных услуг допускает существенные ошибки. Умеет работать в коллективе и команде.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Достаточно уверенно демонстрирует навыки обслуживания клиентов при бронировании номера (места в номере), при осуществлении процедур заезда / выезда. Имеет необходимые навыки обслуживания гостей во время их пребывания (предоставление туристской информации, действие в экстренных ситуациях и др.). Знает: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц; структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы; правила общения с клиентами, техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, этические принципы общения.</p> <p>Умеет: контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений; При оформлении документы на предоставление дополнительных услуг допускает несущественные ошибки Умеет</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует навыки обслуживания клиентов при бронировании номера (места в номере), при осуществлении процедур заезда / выезда. Имеет необходимые навыки обслуживания гостей во время их пребывания (предоставление туристской информации, действие в экстренных ситуациях. Знает: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц и умеет применить в соответствии с ситуацией; структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы; правила общения с клиентами, техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, этические принципы общения. Умеет: организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений; оформлять документы на предоставление дополнительных услуг; работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями Владеет: навыками формирования и продвижения гостиничного продукта соответствующего запросам потребителей</p>
<p>ПК.4.3 Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом</p>	<p>Знает правила общения с клиентами, техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения, этические принципы общения. Умеет организовывать собственную деятельность,</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Имеет представление об этике делового общения. Имеет представление о методах контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы. Не знает правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
индивидуальных и специальных требований потребителя	выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. Владеет навыками организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.	<p>Неудовлетворител клиентов. Знает виды и способы разрешения конфликтов, но затрудняется применить на практике. Не умеет выявить потребности гостей и предложить дополнительные услуги в соответствии с ними. При ведении учета оборудования и инвентаря гостиницы допускает существенные ошибки. Не владеет: приемами работы с жалобами потребителей (внимательность к деталям, достижение результата в разрешении конфликтов, глубокое понимание культурных различий)</p> <p>Удовлетворительн Знает: этику делового общения. Имеет представление о методах контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы. Знает правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. Знает виды и способы разрешения конфликтов, но затрудняется применить на практике. Умеет: выявить потребности гостей и предложить дополнительные услуги в соответствии с ними; При ведении учета оборудования и инвентаря гостиницы допускает существенные ошибки. Владеет: приемами работы с жалобами потребителей (внимательность к деталям, достижение результата в разрешении конфликтов, глубокое понимание культурных различий)</p> <p>Хорошо Знает: этику делового общения; методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы; правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Умеет: выявить потребности гостей и предложить дополнительные услуги в соответствии с ними; Умеет выявить тенденции в предпочтениях гостей и вносит предложения по улучшению сервиса; При ведении учета оборудования и инвентаря гостиницы допускает незначительные ошибки; эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p> <p>Владеет: навыками контроля работы исполнителей; приемами работы с жалобами потребителей (внимательность к деталям, эффективность в разрешении конфликтов, глубокое понимание культурных различий)</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает: этику делового общения; методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы; правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p> <p>Умеет: выявить потребности гостей и предложить дополнительные услуги в соответствии с ними; выявить тенденции в предпочтениях гостей и вносит предложения по улучшению сервиса; координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены; вести учет оборудования и инвентаря гостиницы; эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p> <p>Владеет: навыками организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности; приемами работы с жалобами потребителей (внимательность к деталям, эффективность в разрешении конфликтов, глубокое понимание культурных различий)</p>

ПК.6

Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса, в том числе на английском или другом иностранном языке

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов</p>	<p>Знает этику делового общения, нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц. Умеет бронировать номера (места) в гостинице и вести документацию, осуществлять процедуру регистрации гостя и вселения в номер. Владеет навыками формирования и продвижения гостиничного продукта соответствующего запросам потребителей на основе современных технологий.</p>	<p>Неудовлетворител Неуверенно общается с гостями (устные коммуникативные навыки, письменные коммуникативные навыки). Имеет представление об этике делового общения. Знает о существовании нормативной документации, регламентирующую деятельность гостиниц, но затрудняется перечислить актуальны нормативно-правовые акты Имеет представление о том как забронировать номера (места) в гостинице, зарегистрировать гостя и заселить в номер; Не умеет оформлять документы на предоставление дополнительных услуг</p> <p>Удовлетворительн Неуверенно общается с гостями (устные коммуникативные навыки, письменные коммуникативные навыки). Знает: этику делового общения; нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц; Имеет представление о том как забронировать номера (места) в гостинице, зарегистрировать гостя и заселить в номер; Не умеет оформлять документы на предоставление дополнительных услуг (при оформлении допускает грубые ошибки. организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач.</p> <p>Хорошо На достаточно высоком уровне демонстрирует навыки общения с гостями (устные коммуникативные навыки, письменные коммуникативные навыки). Знает: этику делового общения; нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц; Умеет: забронировать номера (места) в</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>гостинице, зарегистрировать гостя и заселить в номер; При оформлении документов допускает незначительные ошибки. Умеет организовать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно демонстрирует навыки общения с гостями (устные коммуникативные навыки, письменные коммуникативные навыки). Знает: этику делового общения; нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц; Умеет: забронировать номера (места) в гостинице, зарегистрировать гостя и заселить в номер; оформлять документы на предоставление дополнительных услуг; организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач. Владеет: навыками формирования и продвижения гостиничного продукта соответствующего запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности;</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 45 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 45 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Телефонные переговоры. Процедура бронирования Входное тестирование	Организация и планирование гостиничной деятельности
ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания	Разработка процедур и схем приема и размещения гостей Защищаемое контрольное мероприятие	Навыки службы приёма и размещения. Навыки обслуживания клиентов при бронировании
ПК.4.3 Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов	Управление службой приема и размещения. Помощь гостям во время их пребывания Защищаемое контрольное мероприятие	Навыки службы приёма и размещения. Общение.
ПК.6.4 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов	Туристская информация Защищаемое контрольное мероприятие	Поведение и личная презентация. Общение.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.4.2 Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания	Процедура выселения гостей. Касса и другие административные процедуры Защищаемое контрольное мероприятие	Технические навыки пользования оборудованием. Касса и другие административные операции
ПК.4.3 Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя	Принятие мер к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих Защищаемое контрольное мероприятие	Разрешение конфликтов. Общение

Спецификация мероприятий текущего контроля

Телефонные переговоры. Процедура бронирования

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Входной контроль проводится в форме тестирования. Вопросы составлены по материалам учебных дисциплин: "Организация и контроль в гостиничной деятельности", "Менеджмент и маркетинг в сфере обслуживания", "Основы гостеприимного сервиса". В тесте 20 вопросов, каждый правильный ответ оценивается в 1 балл	20
Минимальный проходной балл - 10	10

Разработка процедур и схем приема и размещения гостей

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **9**

Показатели оценивания	Баллы
Оценка происходит в процессе выполнения обучающимся профессиональных обязанностей администратора гостиницы. Оценивается правильность выполнения операций во время работы с гостями: демонстрирует надлежащее выполнение операции - 2 балла, демонстрирует выполнение не в полном объеме /допускает ошибки - 1 балл, операция не выполнена - 0 баллов. Максимально возможный балл - 20 Навыки	20

обслуживания клиентов при бронировании Процедуры бронирования номеров 2 Процедуры заезда / выезда 2 Предоставление номера 2 Навыки службы приёма и размещения Основные телефонные операции 2 Регистрация 2 Обслуживание гостей во время их пребывания 2 Туристская информация 2 Внимательность к деталям 2 Экстренные ситуации в отеле 2 Выезд 2	
Проходной балл	9

Управление службой приема и размещения. Помощь гостям во время их пребывания

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **9**

Показатели оценивания	Баллы
Контролируемые элементы оцениваются в процессе выполнения обучающимся функциональных обязанностей администратора. Оценивается правильность выполнения операций во время работы с гостями: демонстрирует надлежащее выполнение операции - 2 балла, демонстрирует выполнение не в полном объеме /допускает ошибки - 1 балл, операция не выполнена - 0 баллов. Навыки службы приёма и размещения Основные телефонные операции 2 Регистрация 2 Обслуживание гостей во время их пребывания 2 Туристская информация 2 Внимательность к деталям 2 Экстренные ситуации в отеле 2 Общение Письменные коммуникативные навыки	20

2 Устные коммуникативные навыки	
2 Общение с гостями	
2 Продвижение услуг 2	
проходной балл	9

Туристская информация

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **9**

Показатели оценивания	Баллы
<p>Контролируемые элементы оцениваются в процессе выполнения обучающимся функциональных обязанностей администратора. Оценивается правильность выполнения операций во время работы с гостями: демонстрирует надлежащее выполнение операции - 2 балла, демонстрирует выполнение не в полном объеме /допускает ошибки - 1 балл, операция не выполнена - 0 баллов.</p> <p>Общение:</p> <p>Устные коммуникативные навыки</p> <p>2 Общение с гостями</p> <p>2 Продвижение услуг 2 Поведение и личная презентация:</p> <p>Личная презентация</p> <p>2 Отношение</p> <p>2 Осанка</p> <p>2 Хорошо организованный</p> <p>2 Внимательность к деталям</p> <p>2 Эффективность</p> <p>2 Глубокое понимание культурных различий 2</p>	20
Проходной балл	9

Процедура выселения гостей. Касса и другие административные процедуры

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **9**

Показатели оценивания	Баллы
Оценивается правильность выполнения операций во время работы с гостями: демонстрирует надлежащее выполнение операции - 2 балла, демонстрирует выполнение не в полном объеме /допускает ошибки - 1 балл, операция не выполнена - 0 баллов. Технические навыки пользования оборудованием: Телефон 2 Компьютер (Microsoft Office и система Frontdesk24) 2 Фотокопии 2 Калькулятор 2 Касса и другие административные операции: Обмен валют 2 Товарооборот 2 Кассир 2 Выставление счёта 2 Понимание важности продаж на стойке приема и размещения 2 Понимание роли безопасности на стойке приема и размещения 2	20
Проходной балл	9

Принятие мер к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **9**

Показатели оценивания	Баллы
Оценивается правильность выполнения операций во время работы с гостями: демонстрирует надлежащее выполнение операции - 2 балла, демонстрирует выполнение не в полном объеме /допускает ошибки - 1 балл, операция не выполнена - 0 баллов. Общение Устные коммуникативные навыки	20

<p>2 Общение с гостями</p> <p>2 Продвижение услуг 2 Поведение и личная презентация: Личная презентация</p> <p>2 Отношение</p> <p>2 Осанка</p> <p>2 Хорошо организованный</p> <p>2 Внимательность к деталям</p> <p>2 Эффективность</p> <p>2 Глубокое понимание культурных различий 2</p>	
<p>Проходной балл</p>	<p>9</p>