

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 05.07.2021 11:55:03

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 05.07.2021 г., № 12

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих**



Курск 2021

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	24

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки) ПМ Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

<i>Код</i>	<i>Наименование компетенции</i>
ПК 5.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК 5.2	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 5.3	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программе повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии рабочих. Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

Освоение программы профессионального модуля в рамках промежуточной аттестации завершается проведением демонстрационного экзамена, который проводится с учетом стандартов WorldSkillsRussia по компетенции «Администрирование отеля».

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Практический опыт	Умения	Знания
ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	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	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 5.2. Учет заказов гостей 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;	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 текущий аудит службы	правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения

	<p>внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>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;</p> <p>проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</p> <p>проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p>	<p>приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>мещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p>
<p>ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p>осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>	<p>- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p>

Спецификация общих компетенций при освоении ПМ 05.

<p>ОК 01. Выбирать способ решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана</p>	<ul style="list-style-type: none"> - правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	<ul style="list-style-type: none"> - алгоритм выполнения работ в профессиональной области; - стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска 	<ul style="list-style-type: none"> - виды информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности). Применение современной профессиональной терминологии. Определение траектории профессионального развития и самообразования</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального 	<ul style="list-style-type: none"> - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - профессиональную терминологию

		о и личностного развития	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- организацию и технологию работы службы приема и размещения; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе	- излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы	- правила предоставления гостиничных услуг; - речевые стандарты при общении с гостями
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение	- автоматизированные системы в службе приема и размещения; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - правила построения простых и сложных предложений на иные 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
--	--	--	---

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 330 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося –296 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –152 часа;

практических занятий - 52 часа;

самостоятельной работы обучающегося –8 часов;

учебной практики – 72 часа;

производственной практики –72 часа;

консультаций – 2 часа;

промежуточная аттестация – 12 часов;

экзамен по модулю – 12 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)** в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<i>Код</i>	<i>Профессиональные компетенции</i>
ПК 5.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК 5.2	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 5.3	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций:

<i>Код</i>	<i>Общие компетенции</i>
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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

3.1. Тематический план профессионального модуля **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 5.1-5.3	Раздел 1. Теоретические основы деятельности портье и горничной в гостиницах различных категорий	48	44	10		4			-
ПК 5.1-5.3	Раздел 2 Основные службы гостиничного предприятия	112	108	42		4			-
	Консультации	2							
	Учебная практика	72						72	
	Производственная практика	72							72
	Промежуточная аттестация	12							
	Экзамен по модулю	12							
	Всего:	330	152	52*		8		72	72

* в т.ч. 36 часов – практическая подготовка

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Форма обучения: очная

Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	
1.	2.	3.	4.	
Раздел 1. Теоретические основы деятельности портье и горничной в гостиницах различных категорий		48		
Тема 1.1. Теоретические основы гостиничной деятельности	Содержание	14		
	1	Введение. История развития гостиничных услуг. Гостиничная услуга в 19 и 20 веках. Гостиничные услуги в будущем	2	2
	2	Стандарты качества обслуживания в гостинице.	2	2
	3	Стандарты внешнего вида.	2	2
	4	Стандарты поведения обслуживающего персонала.	2	2
	5	Международные стандарты обслуживания в гостинице	2	2
	6	Организационная структура гостиничного предприятия. Отделение обслуживания номерного фонда. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание. Структура номерного фонда	2	2
	7	Контрольная работа по разделу по разделу	2	2
Тема 1.2 Современное состояние и развитие гостиничного сервиса	Содержание	30		
	1	Взаимосвязь туризма и гостиничного дела	2	2
	2	Факторы развития гостиничного дела	2	2
	3	Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.	2	2
	4	Мировые модели гостеприимства.	2	2
	5	Концепция устойчивого развития гостинично - туристского бизнеса	2	2
	6	Организация деятельности гостиницы, общие положения.	2	2
	7	Правовое регулирование гостиничного дела.	2	2
	8	Изучение нормативной документации работы гостиничного предприятия	2	2
	9	Концепция устойчивого развития гостинично - туристского бизнеса	2	2

	10	Контрольная работа	2	2
	Практическое занятие		10	
	1	Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.	2	
	2	Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по функциональному назначению)	2	
	3	Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по типам ОСУ)	2	
	4	Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона	2	
	5	Организация деятельности гостиничного предприятия. Обобщение по теме	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ			4	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить Стандарты качества обслуживания при приеме гостей 2. Изучить Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. 3. Изучить должностные инструкции администратора службы бронирования. 4. Изучить должностные инструкции основного персонала службы бронирования. 5. Изучить Правила поведения персонала гостиницы. 5. Составить схему маршрута транспортной экскурсии. 6. Оформить заказ на услуги аниматора. 7. Оформить заказ на услуги фитнес центра. 8. Рассчитать с учетом тарифов стоимость дополнительных услуг. 9. Составить отчет по выплате комиссий гостю. 6. Оформить заказ на услугу трансфер. 				
Раздел 2 Основные службы гостиничного предприятия			112	
Тема 2.1. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	Содержание		64	
	1	Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы	2	2
	2	Служба по работе с клиентами. Организация бронирования	2	2
	3	Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей	2	2
	4	Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей	2	2
	5	Служба по работе с клиентами. Обязанности портье.	2	2
	6	Функции службы ночного портье и правила аудита.	2	2

7-8	Основные службы гостиничного предприятия. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами	4	2
9-10	Услуги питания	4	2
11	Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств	2	2
12-13	Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей	4	2
14	Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы»	4	2
15	Контрольная работа	2	2
Практические занятия		34	
1	Моделирование профессиональных ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным предприятием	2	
2	Моделирование профессиональных ситуаций. Составление схемы размещения туристов.	2	
3	Моделирование профессиональных ситуаций. Расчет оплаты за проживание	2	
4	Составление должностной инструкции портье гостиницы	2	
5	Моделирование профессиональных ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда – составление шахматки	2	
6	Решение ситуационных задач. Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях	2	
7	Решение ситуационных задач: Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса	2	
8	Моделирование профессиональных ситуаций Повышение квалификации сотрудников гостиницы	2	
9-10	Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице (тестирование)	4	
11	Моделирование профессиональных ситуаций. Организация предоставления услуг на предприятиях гостеприимства	2	
12	Моделирование профессиональных ситуаций. Организация работы дополнительной службы при гостинице	2	
13	Моделирование профессиональных ситуаций. Организация работы вспомогательной службы при гостинице	2	
14	Моделирование профессиональных ситуаций. Организация досуга постояльцев в гостинице	2	
15	Моделирование профессиональных ситуаций. Организация бизнес - мероприятия в гостинице	2	
16	Моделирование профессиональных ситуаций. Организация спортивно- оздоровительных мероприятий в гостинице	2	
17	Круглый стол по теме: Организация предоставления услуг на предприятиях туризма и гостеприимства	2	

Тема 2.2 Практические основы деятельности портье и горничной в гостиницах различных категорий	Содержание		32	
	1	Технология работы поэтажного персонала. Графики выхода на работу персонала АХС.	2	2
	2	Офис АХМ гостиницы. Прием на работу в АХС гостиницы новых сотрудников	2	2
	3	Основные технологические документы АХС гостиницы. Отчет о занятости номерного фонда	2	2
	4	Ключевое хозяйство АХС. Методы предотвращения гостиничных краж. Контроль за служебными ключами	2	2
	5-6	Технология уборки номерного фонда. Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера	4	2
	7-8	Процесс уборки номера. Последовательность в процессе уборки номера. График смены постельного белья	4	2
	9-10	Должностные обязанности и схемы работы горничных и уборщиков служебных помещений в различных сменах (утренней, вечерней, ночной)	4	2
	11	Информационные таблички в гостиничных номерах. Информационная папка для гостей	2	2
	12	Уборочные материалы, техника, инвентарь. Журнал движения инвентаря.	2	2
	13	Контроль качества уборки номеров	2	2
	14	Контрольная работа	2	2
	Практические занятия		4	
	1	Деловая игра "Решение ситуационных задач"	2	
	2	Составление технологических процессов уборки номеров	2	
Тема 2.3. Теоретические и практические основы деятельности портье	Содержание		12	
	1	Порядок бронирования номеров в гостинице. Технология передачи брони в другие отделы гостиницы.	2	2
	2	Встреча, приветствие гостя.	2	2
	3	Регистрация и размещение гостей. Типы и системы ключей .Выдача ключей от номеров. Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде.	2	2
	4	Дифференцированный зачет	2	2
	Практические занятия		4	
	1	Деловая игра: решение ситуационных заданий	2	
2	Решение ситуационных заданий	2		
Самостоятельная работа		4		
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика домашних заданий:				

<ol style="list-style-type: none"> 1. Составить технологическую карту ответов на внутренние и внешние звонки. 2. Ознакомиться с основными этапами обслуживания потребителей. 3. Ознакомиться со Стандартами культуры поведения персонала. 4. Ознакомиться со стилями в обслуживании гостей. 5. Отработать приемы ведения телефонных переговоров. 6. Составить схемы возникновения конфликтов с предложением их решения. 7. Ознакомиться с этапами ролью психологических тренингов для администраторов по разрешению конфликтов. 8. Составить технологическую карту решения конфликтов. 9. Ознакомиться с характеристикой основных психологических типов клиентов гостиницы. 		
<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание проекта учебной гостиницы; - проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей; - проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей; - составление проекта договора с турфирмой. Оформление гостей; - подготовка пакета гостиничных услуг по заявке потребителя; - расчёт стоимости пакета гостиничных услуг; - выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; - освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате; - информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. 	72	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>Вводное занятие. Знакомство с требованиями организации. Инструктаж по технике безопасности.</p> <p>Определение организационно-правовой формы организации.</p> <p>Определение целей и миссии гостиницы. Формулирование «дерева целей».</p> <p>Изучение организационных документов: Свидетельство о регистрации, Устав организации, Положение о персонале.</p> <p>Определение и описание характера выполняемых работ (услуг).</p> <p>Изучение штатного расписания. Определение структурных подразделений.</p> <p>Изучение организационной структуры подразделений гостиницы.</p>	72	

<p>Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу).</p> <p>Описание офисного оборудования в отчете. Подбор справочных и рабочих материалов стойки Reception с презентацией их в отчете.</p> <p>Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги.</p> <p>Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия.</p> <p>Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов. Осуществление регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных: правила регистрации.</p> <p>Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении въезда и выезда гостей.</p> <p>Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения.</p> <p>Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). Документооборот гостиницы.</p> <p>Осуществление должностных обязанностей портье. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.</p> <p>Составление шахматки.</p> <p>Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг предоставления гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес -мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.</p> <p>Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации.</p> <p>Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание.</p> <p>Процедуры подготовки счета и принятия оплаты.</p> <p>Технология автоматизированной системы обработки документации организации. Правила хранения и поиска документов.</p> <p>Электронный документооборот.</p> <p>Ведение счетов гостей и кассовой книги.</p> <p>Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров).</p> <p>Получение отзыва клиента об оказанных услугах в беседе с горничной (дежурным по этажу, менеджером).</p> <p>Получение отзыва клиента об оказанных услугах в анкете.</p> <p>Оформление и подготовка к защите отчета</p>	
---	--

¹ в т.ч. 2 ч. консультаций;

промежуточная аттестация – 12 часов;

экзамен по модулю – 12 часов

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:

стол аудиторный двухместный – 16 шт.;

стул аудиторный – 32 шт.;

стол преподавателя -1 шт.;

стул мягкий -3 шт.;

стол-тумба – 1 шт.;

шкаф для санодержки - 2 шт.;

шкаф с остеклением -4 шт.;

секция для хранения плакатов и др. – 1 шт.;

шкаф-пенал -1 шт.;

подставка для цветов -1 шт.;

доска аудиторная для написания мелом - 1 шт.;

экран проекционный с электроприводом Lumien -1 шт.;

проектор мультимедийный NECv260 1 – 1 шт.;

мобильный ПК (ноутбук) Asus K53S – 1 шт.

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»:

персональный компьютер в сборе – 1 шт.;

комплексная автоматизированная система управления отелем 1 С: Индустрия питания и гостеприимства. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях;

POS-терминал – 1 шт.;

стойка ресепшен – 1 шт.;

детектор валют – 1 шт.;

телефон – 1 шт.; МФУ – 1 шт.;

сейф – 1 шт.;

шкаф для папок – 1 шт.;

лотки для бумаги – 1 шт.

Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями):

кровать одноместная – 2 шт.;

настольная лампа (напольный светильник) – 1 шт.;

бра (2 шт.) – 2 шт.;

мини-бар – 1 шт.;

стол – 1 шт.;

кресло – 1 шт.;

стул – 1 шт.;

зеркало – 1 шт.;

шкаф – 1 шт.;

телефон – 1 шт.;

верхний светильник – 1 шт.;
кондиционер - 1шт.;
телевизор - 1шт.;
гладильная доска – 1 шт.;
утюг – 1 шт.;
пылесос – 1 шт.;
душевая кабина – 1 шт.;
унитаз – 1 шт.;
раковина – 1 шт.;
одеяло – 2 шт.;
подушка – 6 шт.;
покрывало – 2 шт.;
комплект постельного белья – 4 комплекта;
шторы -1 комплект;
напольное покрытие – 20 м²;
укомплектованная тележка горничной – 1 шт.;
ершик для унитаза – 1 шт.;
ведерко для мусора – 1 шт.;
держатель для туалетной бумаги – 1 шт.;
стакан – 1 шт.;
полотенце для лица – 2 шт.;
полотенце для тела – 2 шт.;
полотенце для ног – 2 шт.;
салфетка на раковину – 2 упаковки;
полотенце коврик – 2 шт.;
индивидуальные косметические принадлежности.

Программа модуля включает в себя обязательную учебную и производственную практики.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/433891>.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6.

— Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/433890>

Дополнительные источники:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю.Арбузова. – 4-е изд., испр. - М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.
2. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. Учреждений высш. проф. образования / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 288 с.
4. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб.пособие для студ. проф. образования / А. Д. Гридин. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с. – [гриф ФИРО].
5. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В.Дусенко. – 3-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.
6. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева . - М. : Издательский центр «Академия», 2017. – 288 с.

Периодическая печать:

1. Журнал «ОТЕЛЬ». - М.: ЗАО Столица – Холдинг, с 2005.
2. Журнал «Гостиницы и рестораны», М.: ООО «Издательство Хоспитэлити», с 2005.
3. Журнал «Гостиничное дело», СПб: ИД «Панорама», с 2005
4. Журнал «Современный бизнес. Отель» - СПб.: Изд-во «Наша деловая пресса», с 2005.

Интернет-ресурсы:

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru, свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа:www.hotelnews.ru, свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туристической индустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный;
6. Сайт компании «Hospitality & Retail Systems» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hrs.ru, свободный;

7. Сайт информационного портала в сфере онлайн-туризма «Booking» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.booking.com, свободный;
 8. Сайт интернет-издания в сфере гостиничного сервиса «Командировка» [Электронный ресурс] Режим доступа: Komandirovka.ru, свободный;
 9. Интернет-сайт о гостиничном сервисе «TripAdvisor» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tripadvisor.ru, свободный;
- Интернет-сайт о гостиничном сервисе в г.Курске «Hotelkursk» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hotelkursk.ru, свободный.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Профессиональный модуль ПМ.05. Выполнение работ по должности служащего 25627 Портъе входит в профессиональный цикл обязательной части основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Освоению программы данного профессионального модуля предшествует освоение программ общепрофессиональных дисциплин: ОП 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, ОП.02. Основы маркетинга гостиничных услуг, ОП.03. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, ОП. 04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, ОП. 05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия, ОП 09. Охрана труда.

Реализация программы ПМ предусматривает выполнение обучающимися заданий для практических занятий, внеаудиторной (самостоятельной) работы с использованием персонального компьютера с лицензионным программным обеспечением и с подключением кинформационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также наличия учебно-производственной мастерской: стойки приема и размещения гостей, оснащенной современным технологическим оборудованием, производственным инвентарем, инструментами, соответствующими требованиям международных стандартов.

По модулю предусмотрена внеаудиторная самостоятельная работа, направленная на формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся. Внеаудиторная (самостоятельная) работа должна сопровождаться методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на её выполнение.

Практика является обязательным разделом ООП и представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся. При реализации программы ПМ.05. Выполнение работ по должности служащего 25627 Портъе предусматриваются следующие виды практик: учебная и производственная.

Учебная практика и производственная практика проводятся при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализовываются как в несколько периодов, так и рассредоточенно, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей. Учебная практика может проводиться как в учебно-производственной мастерской ОО, так и в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в п.1.5. ФГОС СПО по специальности 43.02.14

Гостиничное дело. Производственная практика проводится только в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Производственную практику рекомендуется проводить концентрированно. Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор мест прохождения практик должен учитывать состояние здоровья и требования по доступности. Аттестация по итогам производственной практики проводится с учётом (или на основании) результатов, подтверждённых документами соответствующих организаций. По результатам практики представляется отчёт, который соответствующим образом защищается.

ПМ.05. Выполнение работ по должности служащего 25627 Портье обеспечивается учебно-методической документацией по всем разделам программы.

Реализация программы ПМ обеспечивается доступом каждого обучающегося к библиотечным фондам, укомплектованным печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой дисциплине общепрофессионального цикла и по каждому профессиональному модулю профессионального цикла из расчёта одно печатное издание и (или) электронное издание по каждой дисциплине, модулю на одного обучающегося. Библиотечный фонд должен быть укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы, вышедшими за последние 5 лет.

В случае наличия электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права одновременного доступа не менее 25% обучающихся к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке).

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды должны быть обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами, адаптированными к ограничениям их здоровья.

Текущий контроль знаний и умений осуществляется как в процессе теоретического, так и в процессе практического обучения. Процессе теоретического обучения предусматриваются следующие формы текущего контроля знаний: различные виды опросов на занятиях и во время инструктажа перед практическими занятиями, контрольные работы, различные формы тестового контроля и др. Текущий контроль освоенных умений осуществляется в виде экспертной оценки результатов выполнения лабораторных, практических занятий и заданий по практике.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в рамках освоения общепрофессионального и профессионального цикла в соответствии с разработанными образовательной организацией фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижение запланированных по отдельным дисциплинам, модулям и практикам результатов обучения. Завершается освоением междисциплинарных курсов в рамках промежуточной аттестации экзаменом или дифференцированным зачётом, включающим как оценку теоретических знаний, так и практических умений.

Освоение программы профессионального модуля в рамках промежуточной аттестации завершается проведением демонстрационного экзамена, который рекомендуется проводить с учетом стандартов WorldSkillsRussia по компетенции Администрирование отеля (Гостиничный сервис (ресепшен) (Hotel Receptioning)).

При реализации программы модуля могут проводиться консультации для обучающихся. Формы проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные) определяются образовательной организацией.

При реализации образовательной программы образовательная организация вправе применять электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии должны предусматривать возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

9.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): высшее образование, соответствующее профилю модуля **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в профессиональных стандартах «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Профессиональные компетенции	Оцениваемые знания и умения, действия	Методы оценки	Критерии оценки
Раздел модуля 1. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портъе			
ПК 5.1.-5.3	Знания: - законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу служащего	Текущий контроль при проведении: - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) Промежуточная аттестация в форме экзамена по МДК в виде экзамена: - письменных/устных ответов, - тестирования	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 70% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии Полнота ответов, точность формулировок, не менее 70% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов
	Умения: - организовывать рабочее место службы приема и размещения; - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними	Текущий контроль: - защита отчетов по практическим/лабораторным занятиям; - оценка заданий для внеаудиторной (самостоятельной) работы - экспертная оценка демонстрируемых умений,	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям - Адекватность, оптимальность выбора способов действий,
	Действия:		

<p>- приема, регистрации и размещения гостей;</p> <p>- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</p> <p>- подготовки счетов и организации отъезда гостей</p>	<p><i>выполняемых действий в процессе практических/лабораторных занятий, учебной и производственной</i></p> <p><i>Практики</i></p> <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <p><i>экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете/экзамене по МДК; экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике</i></p> <p><i>оценка сформированности ПК и ОК на демонстрационном экзамене</i></p>	<p><i>методов, техник, последовательностей действий и т.д.</i></p> <p><i>-Точность оценки</i></p> <p><i>-Соответствие требованиям инструкций, регламентов</i></p> <p><i>Рациональность действий и т.д.</i></p> <p><i>-Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</i></p> <p><i>-Точность оценки</i></p> <p><i>-Соответствие требованиям инструкций, регламентов</i></p> <p><i>-Рациональность действий и т.д.</i></p> <p><i>Правильное выполнение заданий в полном объеме</i></p>
---	--	---