

Министерство образования и науки Самарской области

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

УТВЕРЖДАЮ

**Приказ директора колледжа
от 29.05.2020 г № 140 - 03**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
25627 ПОРТЬЕ**

*программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис*

Самара 2020

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой
(методической) комиссией
экономических дисциплин
Председатель
Е А Каргопольцева

Составитель: Щучкина Г.Н., преподаватель ГБПОУ «ЛПК»

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02. 11. Гостиничный сервис**, утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

Рабочая программа разработана по итогам исследования квалификационных запросов со стороны предприятий/организаций регионального рынка труда.

Рабочая программа ориентирована на подготовку студентов к выполнению технических требований конкурса WorldSkills.

Рабочая программа разработана в соответствии с методическими рекомендациями и шаблоном, утвержденном в ГБПОУ «Поволжский государственный колледж».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена по специальности **43.02. 11 Гостиничный сервис**.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	9
<i>ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО ПОРТЬЕ</i>	9
3.1 Тематический план профессионального модуля.....	9
3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю <i>ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО ПОРТЬЕ</i>	10
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ.....	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	23
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.2.....	29
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.1.....	38
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	40

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ *ПОРТЬЕ*

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **43.02. 11. Гостиничный сервис** базовой подготовки, разработанной в ГБПОУ «ПГК».

В рабочей программе профессионального модуля отражены требования квалификационных запросов ведущих предприятий/ организаций регионального рынка труда, которые составлены на основании анализа Кодекса делового поведения отелей гостиничной сети Marriott, анкетирования специалистов отеля «Ренессанс Самара» гостиничной сети Marriott, «Holiday INN».

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и в профессиональной подготовке работников области гостиничного сервиса (направление – прием, размещение и выписка гостей).

Рабочая программа составлена для студентов очной формы обучения.

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

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

иметь практический опыт:

Код	Наименование результата обучения
ПО 1	приема, регистрации и размещения гостей;
ПО 2	предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
ПО 3	подготовки счетов и организации отъезда гостей;
ПО в 4	построения псевдопроизводственного процесса в модельной ситуации (деловая игра) на основе метода PDCA (планировать, действовать, проверять, корректировать);
ПО в 5	определения процессов, формирующих ценность продукта для потребителя и операций на примере кейса или производственного процесса, наблюдаемого в реальных условиях;
ПО в 6	формирования предложений в отношении конкретной производственной ситуации по уменьшению потерь (сокращению операций и/или их времени за счет пространственных, логистических, организационных решений, решений по схемам взаимодействия работников и т.п.);
ПО в 7	организации своего рабочего места с применением метода 5С
ПО в 8	поиска источника скрытых потерь с помощью метода «5 почему».

уметь:

Код	Наименование результата обучения
У 1	регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных

	граждан);
У 2	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
У 3	оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
У 4	выполнять обязанности ночного портье;

знать:

Код	Наименование результата обучения
Зн 1	нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
Зн 2	стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
Зн 3	правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
Зн 4	юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
Зн 5	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
Зн 6	правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
Зн 8	виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
Зн 9	основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
Зн 10	принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
Зн 11	правила работы с информационной базой данных гостиницы.
Зн в 12	причины образования потерь (muda), согласно концепции бережливого производства;
Зн в 13	принципы бережливого производства;
Зн в 14	содержание и примеры эффектов применения метода 5С;
Зн в 15	содержание и примеры эффектов применения метода «5 почему».

С целью приведения содержания рабочей программы профессионального модуля в соответствие с требованиями рынка труда осваиваются следующие трудовые действия, необходимые умения и знания квалификационных требований работодателей, а также требований WS:

Трудовые функции квалификационных требований работодателей

Код	Наименование результата обучения
ТФ ₁ КвТ	Осуществление приема, регистрации и размещения гостей
ТФ ₂ КвТ	Организация деятельности по передаче информации для гостей
ТФ ₃ КвТ	Организация отъезда и проводов гостей

Трудовые действия квалификационных требований работодателей:

Код	Наименование результата обучения
ТД ₁ КвТ	Информирует гостей о предоставляемых гостиницей основных и дополнительных платных услугах.
ТД ₂ КвТ	Координирует работу работников службы приема и размещения по проведению расчетов с гостями при выезде.
ТД ₃ КвТ	Выполняет обязанности ночного портье

Умения квалификационных требований работодателей:

Код	Наименование результата обучения
У ₁ КвТ	Выполнять процедуры приема, регистрации и поселения гостей /групп, иностранных гостей
У ₂ КвТ	Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности;
У ₃ КвТ	Подготавливать документы по проведению расчетов с гостями при выезде

Знания квалификационных требований работодателей:

Код	Наименование результата обучения
З ₁ КвТ	перечень услуг, предоставляемых гостиницей
З ₂ КвТ	правила оплаты и оформления счетов за гостиничные услуги;
З ₃ КвТ	правила и порядок процедуры расчета при выезде гостей;
З ₄ КвТ	правила выполнения ночного аудита;

С целью подготовки студентов к участию в конкурсе WS содержание рабочей программы профессионального модуля ориентировано на следующие технические требования WS:

Технические требования WS:

Код	Наименование результата обучения
ТТ ₁ WS	Встреча гостей. Приветствие и регистрация в модельной ситуации
ТТ ₂ WS	Формирование счета за проживание по эталону
ТТ ₃ WS	Расчет оплаты за проживание и за дополнительные платные услуги по эталону

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	228
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	80
Практические занятия	44
Курсовая работа	<i>не предусмотрено</i>
Учебная практика	36
Производственная практика	72
Самостоятельная работа студента (всего), в том числе: <i>Конспектирование текста;</i> <i>Решение логических задач;</i> <i>Анализ деловых ситуаций;</i> <i>Подготовка рефератов;</i> <i>Решение ситуационных (тестовых) задач;</i> <i>Составление таблиц;</i>	40
Итоговая аттестация в форме (указать)	Квалификационный экзамен

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Выполнение работ по должности служащего (Портье) гостиницы**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 5.2	Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

В процессе освоения ПМ студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в

Код	Наименование результата обучения
	профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО ПОРТЬЕ

3.1 Тематический план профессионального модуля ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО ПОРТЬЕ

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа, часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.3.	Раздел 1. МДК 05.01. Организация деятельности портье	120	80	44	-	40	-	36	72	
	Учебная практика	36								
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72								
	Всего:	228	80	44	-	40	-	36	72	

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО ПОРТЬЕ

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
1	2			3	4
Раздел ПМ 1.					
МДК 05.01. Организация деятельности портье					
<i>МДК 05.01. Организация деятельности портье</i>					
Содержание					
Тема 1. Современное состояние и развитие гостиничного сервиса	1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела			8	1
	2. Факторы развития гостиничного дела				
	3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Мировые модели гостеприимства.	ОК 1-4, ТД ₁ КвТ:			
	4. Лидеры современного европейского гостиничного рынка.	ОК 1-4, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,			
Лабораторные работы					
1.				Не предусм отрено	
Практические занятия					
1.	ПЗ 1. Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.	У 1, ОК 1-3, ПК 5.2.		2	2
Содержание					
Тема 2. Организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы	1. Концепция развития гостиничного дела. Бережливый сервис отелей	Зн1, ОК 1 - 4, ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,		6	1
	2. Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование	Зн2, ОК 3-8, ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,			

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
		гостиничного дела.				
	3.	Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.	Зн2, ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,			
	Лабораторные работы				Не предусм отрено	2
	1.					
	Практические занятия				8	
	1.	ПЗ 2. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по функциональному назначению)	У 1, ОК 1-3, ПК 5.2.			
	2.	ПЗ 3. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по типам ОСУ)	У 1, ОК 1-3, ПК 5.2.			
	3.	ПЗ 4. Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона	У 1, ОК 1-3, ПК 5.2.			
4.	ПЗ 5. Организация деятельности гостиничного предприятия. Обобщение по теме.	У 1, ОК 1-3, ПК 5.2.				
Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия. Предоставление основных и дополнительных услуг	Содержание				16	
	1.	Характеристика основных служб гостиницы. Службы по работе с клиентами	Зн4, ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,			
	2.	Служба по работе с клиентами. Организация бронирования	Зн5, ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,			
	3.	Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей	Зн5, ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,			
	4.	Услуги питания.	Зн6, ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,			
	5.	Принципы и практики бережливого производства при оказании гостиничных услуг.	Зн6, ОК 3-8, ПК 5.2;			
	6.	Услуги по бронированию билетов и аренде	Зн7, ОК 3-8, ПК 5.2;			

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
		транспортных средств	ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,			
	7.	Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей	Зн8,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,			
	8.	Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы»	Зн9,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,			
	Лабораторные работы				Не предусм отрено	
	1.					
	Практические занятия					
	1.	ПЗ 6. Решение ситуационных задач. Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях.	У1,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: У ₁ КвТ,			2
	2.	ПЗ 7. Разработка «Карт идеального состояния рабочих мест» (стандартов рабочих мест)	У1,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: У ₁ КвТ,			3
	3.	ПЗ 7. Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице (тестирование)	У2,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: У ₁ КвТ,			3
	4.	ПЗ 8. Решение ситуационных задач: Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса	У3,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: У ₁ КвТ,		28	2
	5.	ПЗ 9. Моделирование ситуаций Повышение квалификации сотрудников гостиницы	У3,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: У ₁ КвТ,			3
	6.	ПЗ 10. Моделирование ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным предприятием	У3,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: У ₁ КвТ,			
	7.	ПЗ 11. Моделирование ситуаций. Составление схемы размещения туристов.	У3,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: У ₁ КвТ,			
	8.	ПЗ 12. Моделирование ситуаций. Организация	У3,ОК 3-8, ПК 5.2;			

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения	
		предоставления услуг на предприятиях гостеприимства	ТД ₁ КвТ: У ₁ КвТ,				
	9.	ПЗ 13. Моделирование ситуаций. Организация работы дополнительной службы при гостинице	У2,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ,				
	10.	ПЗ 14. Моделирование ситуаций. Организация работы вспомогательной службы при гостинице	У2,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ,				
	11.	ПЗ 15. Моделирование ситуаций. Организация досуга постояльцев в гостинице	У2,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ,				
	12.	ПЗ 16. Моделирование ситуаций. Организация бизнес - мероприятия в гостинице	У2,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ				
	13.	ПЗ 17. Моделирование ситуаций. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице	У2,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ				
	14.	ПЗ 18. Моделирование ситуаций. Расчет оплаты за проживание	У2,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ				
Тема 4. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.	Содержание				6	1	
	1.	Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия.	Зн8,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,				
	2.	Функции службы ночного портье и правила аудита.	Зн9,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,				
	3.	Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами	Зн10,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₁ КвТ: З ₁ КвТ,				
	Лабораторные работы					Не предусм отрено	
	1.						
Практические занятия					Не предусм отрено		
	1.	ПЗ 19. Составление должностной инструкции портье гостиницы	У1,ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₃ КвТ: У ₃ КвТ,				

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
	2.	ПЗ 20. Моделирование ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда	У 4, ОК 3-8, ПК 5.3; ТД ₃ КвТ: У ₃ КвТ,			
	3.	ПЗ 21. Моделирование ситуаций. Выполнение функций ночного аудита	У 4, ОК 3-8, ПК 5.3;			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.						
<p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</p> <p>Конспектирование по теме: Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса</p> <p>Конспектирование по теме: Задачи и принципы организации деятельности гостиницы.</p> <p>Конспектирование по теме: Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного сервиса.</p> <p>Составление таблицы: Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания.</p> <p>Конспектирование по теме: Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами.</p> <p>Подбор ситуаций по теме: Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.</p> <p>Подбор ситуаций по теме: Ночной аудит.</p> <p>Подбор ситуаций для тренинга навыков принятия решений по управлению поведением персонала</p> <p>Подбор ситуаций по теме: Дополнительные услуги. Организация хранения личных вещей.</p> <p>Конспектирование по теме: Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</p> <p>Подбор ситуаций по теме: Работа с жалобами клиентов.</p> <p>Подбор ситуаций по теме: Порядок расчета оплаты за проживание. Порядок работы с пластиковыми картами.</p>					34	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
<p>Конспектирование по теме: Характеристика платежных документов: наличный /безналичный расчет</p> <p>Конспектирование по теме: Характеристика платежных документов: пластиковые карты, дорожные чеки, тур путевка, ваучер.</p> <p>Конспектирование по теме: Правила использования платежных средств</p> <p>Подбор ситуаций по теме: Порядок передачи дел по окончании смены.</p> <p>Содержание отчета о смене</p>					
<p>Учебная практика в должности служащего «портье»</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация своего рабочего места в должности Портье; - 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. 				36	
Примерная тематика курсовых работ				<i>Не предусмотрено</i>	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе				<i>Не предусмотрено</i>	
<p>Производственная практика (для СПО – (по профилю специальности)</p> <p>Виды работ</p> <p>Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.</p>				72	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрены)</i>	Код образовательного результата (ФГОС: ОПД, У, Зн; ПС: ТД ПС, У ПС, З ПС, ТТ WS)	Место организации обучения и/или название лаборатории, кабинета	Объем часов	Уровень освоения
<p>Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей.</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>					
	Всего			228	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы ПМ требует наличия учебного кабинета – кабинет менеджмента и управления персоналом;

лабораторий - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: доска, ученические столы 2 –х местные с комплектом стульев, стол для преподавателя, демонстрационный стеллаж, шкафы для хранения учебников, дидактических материалов, пособий и пр.;

Технические средства обучения: мультимедийный проектор; программное обеспечение, Интернет, комплект учебно – методической документации;

Место организации образовательного процесса

РП ПМ предполагает проведение учебных занятий как в учебных кабинетах колледжа, так и на базе предприятий/организаций Самарской области – в отеле «Ренессанс Самара» гостиничной сети *Marriott*, «Holiday INN».

Перечень средств обучения:

1	Компьютеры	6	Медиа комплект
2	Экран настенный	7	Деловые игры и видео фильмы, отражающие содержание дисциплины
3	Экранно-звуковые пособия	8	фотоматериал на дисках
4	Компьютерные программы	9	электронные образовательные ресурсы
5	Комплект бланков документооборота	10	сайты Интернета

Реализация рабочей программы ПМ предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra и др.) 1 программа на сервере
- Персональный компьютер 1 шт.
- Стойка ресепшн 1 шт.
- Телефон 1 шт.
- Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) 1 шт.
- Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт) 1 шт.
- Сейф 1 шт.
- POS-терминал 1 шт.
- Шкаф для папок 1 шт.
- Детектор валют 1 шт.
- Терминал для создания электронных ключей 1 шт.
- Лотки для бумаги 3 шт.

4.2 Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Для преподавателей

Нормативные источники

- 1.ФЗ от 24 ноября 1996 №132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
2. ФЗ РФ от 7 февраля 1992 № 2300 – 1 «О защите прав потребителей»;
3. Стандартная международная классификация средств размещения туристов – WTO;
4. ГОСТ Р51185 – 2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» – приказ № 518 – ст. ФА по тех регулированию и метрологии от 18 декабря 2008;
5. «Система классификации гостиниц и других средств размещения» – приказ ФА по туризму № 86 от 21 июля 2005;
6. Международные гостиничные правила – одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации (МГА) от 2 ноября 1981;

Основные источники

1. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса.- М.: Издательство Вершина, 2014
2. Бальба Н.Г. Современные тенденции информационных технологий гостиничного управления // 5 звезд. Отели. Рестораны. Туризм. 2014. № 3.
3. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Авторизованный перевод с английского Е.Б. Цыганова. - М.: «Аспект Пресс», 2015
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования. - М: Академия ИЦ, 2015.
5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Академия, 2014
6. Кусков А.С. Гостиничное дело. – М., ИТК «Дашков и К», 2015
7. Туризм и гостиничное хозяйство / учебное пособие под ред. Л.П. Шматько - М.: Изд-во «МарТ», 2015
8. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М: Альфа – М Издательский Дом, 2015.
9. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к некоторым должностям работников гостиниц.
- 10.Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.,: ИД«ФОРУМ»: ИНФРА - М, 2014.
11. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. – М.: ИЦ «Академия», 2014.
12. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. – М.: Академия, 2015.
13. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис.- М.: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2015.

Дополнительные источники:

1. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. - М: Издательство: Феникс, 2014

2. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. Учеб. Пособие. - М.: ПРИОР, 2014.

Для студентов

1. Джон Р. Уокер. Введение в гостеприимство: Учебное пособие. – М.: ЮНИТИ, 2014.
2. Организация и управление гостиничным бизнесом: Учебник/ Под ред. Лесника А.А., Мащицкого И.П., Чернышова А.В. – М., 2015.
3. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М., 2015.
4. Индустрия рекреационных и туристских комплексов: Учебное пособие / Под ред. Вайнштейна С.Ю. – Новосибирск, 2015.
5. Гостиничный и туристский бизнес: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М., 2014.
6. Нагимова З.А. Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса. – М.: Питер, 2014.
7. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. А.Д.Чудновский. М,2017
8. Гостиничный и туристский бизнес Ю.Ф.Волков. Ростов-на-Дону,2018
9. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование. Романов. В.А., Цветкова С.Н., Швецова Т.В., Карашенко В.В.М,2017
10. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебное пособие. М., Новое издание, 2016

Дополнительные источники

1. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. - М: Издательство: Феникс, 2014
2. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. Учеб. Пособие. - М.: ПРИОР, 2014.

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса.

Освоение ПМ 05 *Выполнение работ по должности служащего портье* производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис и календарным графиком, утвержденным директором колледжа.

Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий, утвержденному заместителем директора по УР. График освоения ПМ предполагает последовательное освоение МДК *Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей*, включающих в себя как теоретические, так и практические занятия.

Освоению ПМ предшествует обязательное изучение учебных дисциплин «Менеджмент», «Экономика организации», «Бухгалтерский учет», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Деловой

иностранный язык», «Здания и инженерные системы гостиниц», «Социальная психология», «Безопасность жизнедеятельности».

Изучение теоретического материала может проводиться как в каждой группе, так и для нескольких групп (при наличии нескольких групп на специальности).

Особенности организации образовательного процесса.

Практические занятия проводятся в учебных кабинетах колледжа, также и на базе предприятий/организаций Самарской области - в отеле «Ренессанс Самара» гостиничной сети Marriott, «Holiday INN»

В процессе освоения ПМ предполагается проведение рубежного контроля знаний, умений у студентов. Сдача точек рубежного контроля (ТРК) является обязательной для всех обучающихся. Результатом освоения ПМ выступают ПК, оценка которых представляет собой создание и сбор свидетельств деятельности на основе заранее определенных критериев.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно-методические комплексы (кейсы студентов).

С целью методического обеспечения прохождения учебной и/или производственной практики, выполнения курсового проекта/курсовой работы разрабатываются методические рекомендации для студентов.

При освоении ПМ каждым преподавателем устанавливаются часы дополнительных занятий, в рамках которых для всех желающих проводятся консультации. График проведения консультаций размещен на входной двери каждого учебного кабинета и лаборатории.

При выполнении курсовой работы проводятся как групповые аудиторные консультации, так и индивидуальные. Порядок организации и выполнения курсового проектирования определен в нормативном документе колледжа ДП «Подготовка и защита курсовой работы».

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «Выполнение работ по должности служащего портье» является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Текущий учет результатов освоения ПМ производится в журнале по ПМ. Наличие оценок по практическим занятиям (ЛР/ПЗ) и точкам рубежного контроля является для каждого студента обязательным. В случае отсутствия оценок за ПЗ и ТРК студент не допускается до сдачи квалификационного экзамена по ПМ.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	– умение заполнять необходимые документы при размещении гостей; – скорость осуществления всех процедур в соответствии с принятым стандартом;	Экспертная оценка Наблюдение
ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	– обязательность предложения определенного перечня дополнительных услуг;	Наблюдение
ПК 5.3 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	– аккуратность и правильность в осуществление расчета оплаты за проживание; – овладение навыками использования АСУ в процессе приема, размещения, регистрации и расчета гостей;	Экспертная оценка. Отзывы с учебной практики. Экзамен (квалификационный) по модулю «Выполнение работ по должности служащего «портъе»

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики	Наблюдение Анализ результатов посещаемости практики (учебной и производственной) Наличие в портфолио студента: <ul style="list-style-type: none"> • положительных отзывов по результатам прохождения учебной практики; • документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых колледжем; Аттестация по результатам освоения модуля в зачетной книжке и журнале производственного обучения согласно учебного плана;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; оценка эффективности и	- наблюдение за обучающимся на учебной практике; - оценка результативности работы обучающегося при

профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	качества выполнения	выполнении индивидуальных заданий.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач	- оценка результативности работы обучающегося при выполнении профессиональной деятельности
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– эффективный поиск необходимой информации; – анализ инноваций в области профессиональной деятельности; – использование различных источников, включая электронные;	Портфолио студента с отзывами с предприятий города
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- использование ПК в процессе учебной и производственной практики	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения работ
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами - толерантность	Экспертная оценка преподавателей
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- организация целостного педагогического процесса, проявление ответственности за качество и результат	- оценка эффективности организации педагогического процесса
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		- Фотографии, награды, благодарности, грамоты
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- практика на различных предприятиях отрасли с целью изучения различных технологий в профессиональной деятельности	Результаты участия в конкурсах профмастерства

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к рабочей программе профессионального модуля основной части ФГОС СПО

**Ведомость соотнесения квалификационных требований
по должности *портье* и ФГОС СПО
по специальности Гостиничный сервис**

Обобщенная трудовая функция (квалификационных запросов со стороны предприятий/ организаций регионального рынка труда)	Вид профессиональной деятельности (ФГОС СПО)
Формулировка ОТФ:	Формулировка ВПД:
Выполнение обязанностей портье	Организация деятельности портье
Трудовые функции	ПК
Осуществление регистрации и размещения гостей;	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей;
Организация деятельности по передаче информации для гостей;	ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;
Организация отъезда и проводов гостей;	ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;

Результаты, заявленные в	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
Осуществление регистрации и размещения гостей;		ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей		
Трудовые действия		Практический опыт	Задания на практику	Самостоятельная работа
1. Осуществляет регистрацию и размещение гостей	Встреча гостей. Приветствие и регистрация в	приема, регистрации и размещения гостей;	<i>Закрепление умений, освоенных на практических занятиях:</i> – выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	Конспектирование по теме: <i>Нормативные документы, регулирующие развитие</i>

Результаты, заявленные в	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ	
	модельной ситуации		- освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); <i>гостиничного сервиса</i> Конспектирование по теме: <i>Задачи и принципы организации деятельности гостиницы.</i>
Необходимые умения		Умение	Практические задания
<p>1. Оформляет гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа</p> <p>2. Осуществляет контроль соблюдения гостями правил пользования гостиницей, организует хранение ценностей гостей.</p> <p>3. Выдает и хранит ключи от номеров.</p> <p>4. Сопровождает гостей к их номерам</p>		Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	<p>Тематика практических работ</p> <p>ПЗ.1. Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.</p> <p>ПЗ 2. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по функциональному назначению)</p> <p>ПЗ 3. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по типам ОСУ)</p> <p>ПЗ 7. Моделирование профессиональных ситуаций. Составление схемы размещения туристов.</p> <p>ПЗ 10. Моделирование профессиональных ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда – составление шахматки.</p> <p>ПЗ 11. Решение ситуационных задач. Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях.</p> <p>ПЗ 12. Решение ситуационных задач: Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса</p> <p>ПЗ 13. Моделирование профессиональных ситуаций Повышение квалификации сотрудников гостиницы</p> <p>ПЗ 14. Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице</p> <p><i>Конспектирование по теме: Классификация гостиниц. Перспективы их развития.</i></p> <p><i>Составление таблицы: Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания.</i></p> <p><i>Подбор ситуаций по теме: Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.</i></p>

Результаты, заявленные в	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
			(тестирование)	
Необходимые знания		Знание	Темы	
Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; Правила предоставления гостиничных услуг (Правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах); Организацию деятельности службы приема и размещения и других служб гостиницы;		правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;	1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела 2. Факторы развития гостиничного дела 3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Основные модели гостеприимства. 4. Обеспечение качественного обслуживания службами гостиницы. Роль персонала в обслуживании.	
Организация деятельности по передаче информации для гостей		ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах		
Трудовые действия		Практический опыт	Задания на практику	Самостоятельная работа
Информирует гостей о представляемых гостиницей основных и дополнительных платных услугах.		Предоставления информации гостям об услугах в гостинице	<i>Закрепление умений, освоенных на практических занятиях:</i> - информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Тематика самостоятельной работы: Конспектирование по теме: <i>Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами.</i>
Необходимые умения		Умение	Практические занятия	
1. Информировать потребителя о видах	Выяснение запросов	информировать потребителя о видах	Тематика практических работ ПЗ 4. Построение концепции оригинального	

Результаты, заявленные в	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
<p>услуг и правилах безопасности 2. Контакттировать с гостями на иностранном языке по тематике своей службы; 3. Обработать информацию о представляемых гостиницей основных и дополнительных платных услугах с использованием современных технических средств коммуникации и связи.</p>	<p>клиента на размещение в модельной ситуации</p>	<p>услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p>	<p>гостиничного предприятия для своего региона ПЗ 5. Организация деятельности гостиничного предприятия. ПЗ 6. Моделирование профессиональных ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным предприятием ПЗ 9. Составление должностной инструкции портье гостиницы ПЗ 16. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация предоставления услуг на предприятиях гостеприимства ПЗ 17. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация работы дополнительной службы при гостинице ПЗ 18. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация работы вспомогательной службы при гостинице ПЗ 19. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация досуга постояльцев в гостинице (на конкретном примере) ПЗ 20. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация бизнес - мероприятия в гостинице ПЗ 21. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице</p>	<p>Подбор ситуаций по теме: <i>Ночной аудит</i>. Составление таблицы: <i>Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания</i>. Подбор ситуаций для тренинга навыков принятия решений по управлению поведением персонала Подбор ситуаций по теме: <i>Дополнительные услуги. Организация хранения личных вещей. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров</i>. Подбор ситуаций по теме: <i>Работа с жалобами клиентов</i>.</p>
<p>Необходимые знания</p>		<p>Знание</p>	<p>Темы</p>	
<p>перечень услуг, предоставляемых гостиницей; иностранный язык;</p>		<p>– основные и дополнительные услуги,</p>	<p>Перечень тем: 1. Концепция устойчивого развития гостинично - туристского бизнеса 2. Организация деятельности гостиницы, общие</p>	

Результаты, заявленные в	Технические требования WS	Образовательные результаты ФГОС СПО по ПМ		
теорию межличностного общения; правила оказания первой помощи гостям; порядок действий в чрезвычайных ситуациях; правила по охране труда и пожарной безопасности.		<p>предоставляемые гостиницей;</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы 	<p>положения. Правовое регулирование гостиничного дела.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц. 4. Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы 5. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования 6. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей 7. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей. 8. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье 9. Основные службы гостиничного предприятия. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. 10. Обеспечение качественного обслуживания службами гостиницы. Роль персонала в обслуживании. 11. Услуги питания. 12. Услуги по бронированию билетов и аренде транспорт-ных средств 13. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей 14. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы» 	

Организация отъезда и проводов гостей;		ПК 5.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
--	--	--

Трудовые действия		Практический опыт	Задания на практику	Самостоятельная работа
Производит расчеты с гостями при выезде;		подготовки счетов и организации отъезда гостей	Виды работ на практике <i>Закрепление умений, освоенных на практических занятиях:</i> - освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; - освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате;	Тематика самостоятельной работы: Конспектирование по теме: <i>Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</i>
Необходимые умения		Умение	Практические занятия	
Подготавливать документы по проведению расчетов с гостями при выезде; Составлять и обрабатывать внутреннюю документацию службы портье с использованием современных технических средств коммуникации и связи; Осуществлять передачу дел по окончании смены	Расчет оплаты за проживание и за дополнительные платные услуги в модельной ситуации	оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; выполнять обязанности ночного портье	Тематика практических работ ПЗ 8. Моделирование профессиональных ситуаций. Расчет оплаты за проживание ПЗ 22. Круглый стол по теме: Организация предоставления услуг на предприятиях туризма и гостеприимства	Подбор ситуаций по теме: <i>Работа с жалобами клиентов.</i> Подбор ситуаций по теме: <i>Порядок расчета оплаты за проживание. Порядок работы с пластиковыми картами.</i> Характеристика платежных документов: <i>наличный /безналичный расчет</i> Характеристика платежных документов:
Необходимые знания		Знание	Темы	
технологию организации выезда гостей; правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;		правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	Перечень тем; Обеспечение качественного обслуживания службами гостиницы. Роль персонала в обслуживании	<i>пластиковые карты, дорожные чеки, турпутевка, ваучер.</i> Правила использования платежных средств <i>Порядок передачи дел по окончании смены.</i> Содержание отчета о смене

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.2

к рабочей программе профессионального модуля ***Выполнение работ по должности служащего портье***, разработанного на основе WS и квалификационных требований работодателей

Конвертация квалификационных требований работодателей и технических требований WS в образовательные результаты и содержание профессионального модуля «*Выполнение работ по должности служащего портье*»

43.02.11. Гостиничный сервис

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ « <i>Выполнение работ по должности служащего портье</i> »			
		Профессиональная компетенция	Кол-во часов	Место организации обучения	ПОО/предприятие
Название трудовой функции: Осуществление регистрации и размещения гостей		ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей			
Трудовое действие: Осуществляет регистрацию и размещение гостей		ОПД: Приема, регистрации и размещения гостей	Виды работ на практику: 1. Ознакомление с рабочим местом службы приема и размещения гостиницы. 2. Участие в производственной ситуации: Регистрация граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп по алгоритму: <i>Приветствовать гостей;</i> <i>Информировать граждан об услугах размещения, стоимости услуг;</i> <i>Оформлять заселение гостя;</i> <i>Оформлять счет гостиничного номера;</i> 3. Участие в производственной ситуации: Подготовка необходимой документации при регистрации гостей: <i>Оформлять анкету гостя, карту гостя,</i>	44	Предприятие гостиничного сервиса

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Выполнение работ по должности служащего портье»			
			<p>счет за проживание; Оформлять внутренние документы: карту движения номерного фонда (шахматку), электронные ключи доступа; ведение картотеки гостей, ведение кассовой книги; Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие корпоративным квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.</p>		
<p>Умение: Выполнять процедуры приема, регистрации и поселения гостей /групп, иностранных гостей</p>	<p>Встреча гостей. Приветствие и регистрация в модельной ситуации</p>	<p>Умения: Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)</p>	<p>Тематика практических занятий: 1. «Классификация средств размещения» 2. «Функциональное назначение и типология гостиниц» 3. Деловая игра: «Создание гостиницы. Определение правового статуса, основных служб и ОСУ гостиницей». 4. Деловая игра: «Организация службы приема и размещения гостей». Организация взаимодействия сотрудников службы. Подготовка рабочего места службы приема и размещения» (швейцар, портье, консьерж, администратор, менеджер Reception, дежурный по этажу, батлер)» 5. Деловая игра: «Встреча гостей. Приветствие и выяснение запросов клиента на размещение»; «Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) гостя».</p>	14	<p>Кабинет Организация деятельности службы ПРиР</p>
<p>Знание:</p>		<p>Знания</p>	<p>Теоретические темы:</p>	16	

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Выполнение работ по должности служащего портье»			
<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; организацию деятельности службы приема и размещения и других служб гостиницы; правила предоставления гостиничных услуг (Правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах); перечень услуг, предоставляемых гостиницей;</p>		<p>Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.</p>	<p>Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Гостиничные предприятия: понятие и функциональное назначение. Основные модели организации гостиничного дела. Типология гостиниц и номерного фонда. Классификация гостиниц. Службы гостиницы и их характеристика. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Организационная структура управления службы ПриР. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы ПриР. Системы и технологии деятельности службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные, автоматизированные.</p>		
<p>Самостоятельная работа Тематика самостоятельной работы: Конспектирование <i>нормативных документов, регламентирующих деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.</i> Подготовка сообщения: <i>Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.</i> Подготовка сообщения: <i>Сравнительный анализ международной классификации гостиниц</i> Подготовка сообщения: <i>История развития гостиничного хозяйства.</i> Конспектирование: <i>Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Юридические аспекты и правила регистрации VIP – гостей и иностранных гостей</i></p>			56		
<p>Название трудовой функции: Организация деятельности по передаче</p>		<p>Профессиональная компетенция ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных</p>		<p>Кол-во часов</p>	<p>Место организации обучения ПОО/предприятие</p>

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Выполнение работ по должности служащего портье»			
информации для гостей		услугах			
Трудовое действие: Информировать гостей о предоставляемых гостиницей основных и дополнительных платных услугах.		ОПД: Предоставления информации гостям об услугах в гостинице	Виды работ на практику: 1. Участие в производственной ситуации: «Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице в соответствии с концепцией гостиницы». 2. Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие корпоративным квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.	40	Предприятие гостиничного сервиса
Умение: 1. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности 2. Контакттировать с гостями на иностранном языке по тематике своей службы; 3. Обрабатывать информацию о предоставляемых гостиницей основных и дополнительных платных услугах с использованием современных технических средств коммуникации и связи.	Выяснение запросов клиента на размещение в модельной ситуации	Умения: Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Тематика практических занятий: 1. Деловая игра: «Составление каталога гостиничных услуг». 2. Деловая игра: «Порядок предоставления информации о видах услуг. Подготовка пакета информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания. Рекламные объявления в гостинице». Решение ситуационных задач «АСУ при приеме, регистрации и размещении гостей в ПО 1 С Предприятие Отель». Упражнения для развития голоса. Упражнения с использованием движений. Изучение речевых стандартов при приеме, регистрации и размещении гостей. Речевые стандарты деловой корреспонденции. Деловая игра «Особенности контакта персонала отеля с клиентами». Решение ситуационных задач «Разрешение	18	Кабинет Организация деятельности службы ПРиР

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Выполнение работ по должности служащего портье»			
			конфликтных ситуаций»		
<p>Знание: перечень услуг, предоставляемых гостиницей; иностранный язык; теорию межличностного общения; правила оказания первой помощи гостям; порядок действий в чрезвычайных ситуациях; правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>		<p>Знания: Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей</p>	<p>Теоретические темы: Процесс поселения в гостиницу. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги. Порядок встречи, приема и регистрации гостей. Выявление предпочтений гостя. Демонстрация и назначение номера. Процедуры (технология) регистрации гостей. Поселение в номер. Работа службы приема и размещения гостей в период проживания гостей. Информационное обеспечение о видах услуг и правилах безопасности во время проживания. Профессиональная этика сотрудников гостиницы. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Психологические особенности деятельности при приеме гостей. Психологическая и этическая культура в деятельности гостиничных служб. Профессиональное поведение и этика взаимоотношений гостиничных служб. Служебный этикет и эстетика внешнего облика работника (имидж и стиль). Психология обслуживания при приеме, размещении гостей. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Особенности контакта персонала отеля с клиентами</p>	32	<p>Кабинет Организация деятельности службы ПРиР</p>

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Выполнение работ по должности служащего портье»				
			(гостевые жалобы)			
<p>Самостоятельная работа Тематика самостоятельной работы: Конспектирование: <i>Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</i> Подготовка сравнительной таблицы: <i>Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</i> Составление текстов /на русском и иностранном языках/ для общения с клиентами по телефону. Подготовка сообщения: <i>Особенности оказания услуг в сфере гостеприимства. Психология обслуживания при приеме гостя. /Протокол и этикет в деловом общении. Нормы и правила поведения персонала с гостями. Роль улыбки в общении. Устная речь, приемы оживления речи. Правила построения контакта. Искусство слушать. Форма обращений. Тональность речи. Внешние и внутренние барьеры при общении/.</i> Подготовка сообщения: <i>Основы грамматики и фонетики иностранного языка. Лексико – грамматический материал, необходимый для общения с иностранцем в процессе приема и размещения гостей.</i> Подготовка сообщения: <i>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Технологии работы с гостевыми жалобами.</i></p>				20		
<p>Название трудовой функции: Организация отъезда и проводов гостей. Организация ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>		<p>Профессиональная компетенция ПК 5.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей</p>				
<p>Трудовое действие: Производит расчеты с гостями при выезде. Выполняет обязанности ночного портье;</p>		<p>ОПД: Подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены</p>	<p>Виды работ на практику: 1.Подготовка счетов за проживание и организация отъезда гостей. 2.Работа с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Составление и обработка необходимой документации (по загрузке</p>	10	<p>Предприятие гостиничного сервиса</p>	

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Выполнение работ по должности служащего портье»			
			<p>номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).</p> <p>3.Участие в проведении ночного аудита. Составление отчета по смене.</p> <p>Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.</p>		
<p>Умение: подготавливать документы по проведению расчетов с гостями при выезде. Составлять и обрабатывать внутреннюю документацию службы портье с использованием современных технических средств коммуникации и связи; Осуществлять передачу дел по окончании смены</p>	<p>Расчет оплаты за проживание и за дополнительные платные услуги в модельной ситуации</p>	<p>Умения: Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях; составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров,</p>	<p>Тематика практических занятий: 1.Деловая игра «Расчет оплаты за проживание и за дополнительные платные услуги». 2.Решение ситуационных задач «Оплата за проживание при помощи различных платежных средств: наличный/ безналичный расчет, пластиковые карты, дорожные чеки, турпутевка и ваучер» Решение ситуационных задач с документами службы ночного портье «Картотека гостей. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки) или справки о наличии свободных мест. Ведение кассовой книги</p>	<p>10</p>	<p>Кабинет Организация деятельности службы ПРиР</p>

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Выполнение работ по должности служащего портье»			
		начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье;			
<p>Знание: правила оплаты гостиничных услуг; правила и порядок процедуры расчета при выезде гостей; технологию организации выезда гостей; особенности взаимодействия службы приема и размещения и других служб гостиницы; технологию организации выезда гостей; правила выполнения ночного аудита; правила работы с современными техническими средствами коммуникации;</p>		<p>Знания: Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</p>	<p>Теоретические темы: <i>Выезд гостя. Подготовка расчетных документов к выезду гостя.</i> Процедура выписки гостя. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Организация отъезда и проводов гостей. <i>Правила и порядок выполнения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</i> Основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита. Учет использования номерного фонда. Закрытие финансового дня в гостинице.</p>	4	Кабинет Организация деятельности службы ПРиР
Самостоятельная работа				8	

Перечень квалификационных требований работодателей	Технические требования WS	Содержание ПМ «Выполнение работ по должности служащего портье»	
		<p>Тематика самостоятельной работы: Составление таблицы: <i>Характеристика платежных документов: наличный /безналичный расчет, пластиковые карты, дорожные чеки, тур путевка, ваучер.</i> Решение ситуационных задач по теме: <i>«Правила использования платежных средств»</i> Решение ситуационных задач по теме: <i>«Взаимоотношения службы приема и размещения гостей с другими службами гостиницы».</i> Решение ситуационных задач по теме: <i>«Порядок передачи дел по окончании смены. Содержание отчета о смене».</i></p>	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.1

к рабочей программе профессионального модуля **Выполнение работ по должности портье**, разработанного на основе изучения квалификационных требований работодателей

Перечень квалификационных требований производственных компаний/организаций, установленных в ходе изучения квалификационных запросов к деятельности рабочих и специалистов по специальности Гостиничный сервис

Трудовая функция	Осуществление регистрации и размещения гостей;
Трудовые действия	Осуществляет регистрацию и размещение гостей
Умения	1.Оформляет гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа 2.Осуществляет контроль соблюдения гостями правил пользования гостиницей, организует хранение ценностей гостей. 3. Выдает и хранит ключи от номеров. 4. Сопровождает гостей к их номерам
Знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; Правила предоставления гостиничных услуг (Правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах); Организацию деятельности службы приема и размещения и других служб гостиницы;
Трудовая функция	Организация деятельности по передаче информации для гостей
Трудовые действия	Информирует гостей о предоставляемых гостиницей основных и дополнительных платных услугах.
Умения	1.Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности 2. Контакттировать с гостями на иностранном языке по тематике своей службы; 3. Обработать информацию о предоставляемых гостиницей основных и дополнительных платных услугах с использованием современных технических средств коммуникации и связи.
Знания	Перечень услуг, предоставляемых гостиницей; Теорию межличностного общения; Правила оказания первой помощи гостям; Порядок действий в чрезвычайных ситуациях; Правила по охране труда и пожарной безопасности.
Трудовая функция	Организация отъезда и проводов гостей
Трудовые действия	Производит расчеты с гостями при выезде.
Умения	Подготавливать документы по проведению расчетов с гостями при выезде; Составлять и обрабатывать внутреннюю документацию службы портье с использованием современных технических средств коммуникации и связи; Осуществлять передачу дел по окончании смены
Знания	Технологию организации выезда гостей; Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.

Руководитель рабочей группы
(преподаватель)

Г.Н.Щучкина

Член рабочей группы
(преподаватель)

З.С. Крашенинникова

Член рабочей группы
(преподаватель)

М.А. Болдырев

Представители «Название организации»:

Должность

И.О. Фамилия

Должность

И.О. Фамилия

М.П.

Представители «Название организации»:

Должность

И.О. Фамилия

Должность

И.О. Фамилия

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к рабочей программе профессионального модуля

ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ

№ п/п	Тема учебного занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Код формируемых компетенций
1.	ПЗ №1. Решение ситуационных задач «Классификация средств размещения»	2	Ситуационный анализ	У 1, ОК 1-3, ПК 5.1.
2.	ПЗ №2. Решение ситуационных задач «Функциональное назначение и типология гостиниц»	2	Ситуационный анализ	У 1, ОК 1-3, ПК 5.1.
3.	ПЗ № 4. Деловая игра «Встреча гостей. Приветствие и выяснение запросов гостя. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) гостя»	4	Ролевая игра	У 1-4, ОК 3, ПК 5.1, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ, У ₃ КвТ; ТД ₃ КвТ: У ₄ КвТ; ТТ ₁ WS
4.	ПЗ № 10. Решение ситуационных задач «Подготовка пакета информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания. Составление каталога гостиничных услуг»	4	Разработка проекта,	У 1, ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₃ КвТ: У ₄ КвТ,
5.	ПЗ №12. Решение ситуационных задач «АСУ при приеме, регистрации и размещении гостей в ПО 1 С Предприятие Отель». Формирование счета.	2	Ситуационный анализ	У 5, ОК 3-8, ПК 5.2; ТД ₃ КвТ: У ₄ КвТ, У ₅ КвТ; ТТ ₂ WS
6.	ПЗ № 14. Деловая игра «Особенности контакта персонала отеля с клиентами»	2	Ролевая игра	У 1, 3, ОК 3-7, ПК 5.1, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ,
7.	ПЗ № 15. Решение ситуационных задач «Разрешение конфликтных ситуаций»	2	Ситуационный анализ	У 1, 3, ОК 3-7, ПК 5.1, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ,
8.	ПЗ № 16. Оформление ведомостей движения номерного фонда, «шахматки»	2	Самостоятельная работа по опорному алгоритму	У 4, ОК 4, 5, ПК 5.3; ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ
9.	ПЗ № 17. Оформление документов регистрации индивидуальных туристов, тургруппы.	4	Самостоятельная работа по опорному алгоритму с использованием ИКТ	У 5, ОК 4, 5, ПК 5.1, ТД ₂ КвТ: У ₂ КвТ ТД ₄ КвТ: У ₅ КвТ
10.	ПЗ № 19. Составление и оформление счетов, внесение изменений в счета.	2	Самостоятельная работа по опорному алгоритму	У 6, ОК 8, ПК 5.3, ТД ₄ КвТ: У ₅ КвТ,
11.	ПЗ № 21. Деловая игра «Порядок возврата денежных сумм гостю. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения».	2	Ролевая игра	У 8, ОК 9, ПК 5.3, ТД ₅ КвТ: У ₆ КвТ, У ₇ КвТ,

СВЕДЕНИЯ

об адаптации рабочей программы для инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

Рабочая программа учебной дисциплины/профессионального модуля (*лишнее удалить*) адаптирована для организации образовательного процесса для инвалидов и студентов, имеющих ограниченные возможности здоровья (далее – ОВЗ) в части выбора форм, методов и педагогических технологий.

Адаптация рабочей программы проведена с учетом требований ФЗ № 273–ФЗ, ст. 79, письма Минобрнауки РФ от 03.08.2014 г. № 06-281 «Требования к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в ПОО, в том числе оснащенности образовательного процесса», а также методическими рекомендациями по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования от 22.04.2015 г. № 06–830 вн.

Адаптация рабочей программы проведена для инвалидов и обучающихся с ОВЗ, имеющих следующие особенности (*лишнее удалить*): нарушение речи; нарушение слуха; нарушение опорно-двигательного аппарата, в т.ч. ДЦП; нарушения функций и систем организма, не препятствующих обучению по специальности.

Задачи адаптации рабочей программы:

- 1) формирование индивидуальной образовательной траектории для инвалидов и обучающихся с ОВЗ;
- 2) создание условий, способствующих социальной адаптации для инвалидов и обучающихся с ОВЗ в учебной группе;
- 3) повышение уровня доступности получения информации для инвалидов и обучающихся с ОВЗ;
- 4) формирование мотивации к обучению на основе применения современных педагогических технологий.

Формы, методы и технологии адаптации рабочей программы

Адаптационные формы и методы:

- наглядная опора в обучении;
- алгоритмы в обучении;
- комментированное управление;
- поэтапное формирование умственных действий;
- опережающее консультирование по трудным темам;
- игнорирование негативных поступков;
- задания с нарастающей степенью трудности;
- смена видов деятельности;
- поэтапная помощь педагога;
- дифференцированные формы заданий;
- чередование форм организации учебной деятельности (индивидуальная, парная, групповая);
- использование специальных технических средств приема-передачи учебной информации коллективного и индивидуального пользования;
- использование специальных дидактических материалов, печатных и электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к обучению инвалидов и обучающихся с ОВЗ;
- проведение групповых и индивидуальных консультаций.

Педагогические технологии, обеспечивающие адаптацию образовательного процесса для инвалидов и обучающихся с ОВЗ:

- здоровьесберегающие технологии;
- технологии программированного обучения;
- информационно-коммуникационные технологии;
- технологии дистанционного обучения;
- технологии уровневой дифференциации.

