

Министерство образования и науки Самарской области

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

УТВЕРЖДЕНО
приказом № 417-03 от 22.04.2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.В. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО РАБОЧЕЙ ПРОФЕССИИ**

25627. ПОРТЬЕ

МДК В.03.01. Технология приема, регистрации и выписки гостей

*профессиональный цикл
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 Туризм и гостеприимство*

Самара 2024

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой
(методической) комиссией
сервисно – экономических
дисциплин

Председатель

_____ Щучкина ГН
_____ 2024

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

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, утвержденной приказом Министерства просвещения РФ от 12 декабря 2022 г. № 1100.

Рабочая программа разработана с учетом профессионального стандарта 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей», номер уровня квалификации - базовый, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н;

профессионального стандарта «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг», номер уровня квалификации - базовый, - проект приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (ID проекта: 00/04-14111/04-14/28-13-5, URL: <http://regulation.gov.ru/projects#npa=28493>), а также по итогам исследования квалификационных запросов со стороны предприятий/организаций регионального рынка труда.

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 **43.02.16 Туризм и гостеприимство**.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3.1 Тематический план профессионального модуля.....	7
3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю.....	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ.....	14
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. В 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 25627 ПОРТЬЕ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, разработанной в ГБПОУ «ПГК».

В рабочей программе профессионального модуля отражены требования профессионального стандарта 33.022 «Работник по приёму и размещению гостей», номер уровня квалификации - базовый, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н;

профессионального стандарта «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг», номер уровня квалификации - базовый, - проект приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (ID проекта: 00/04-14111/04-14/28-13-5, URL: <http://regulation.gov.ru/projects#npa=28493>), а также требования квалификационных запросов со стороны предприятий/организаций регионального рынка труда.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и в профессиональной подготовке работников области гостиничного бизнеса (направление - Специалист по туризму и гостеприимству).

Рабочая программа составлена для студентов очной формы обучения.

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

Базовая часть - не предусмотрено

Вариативная часть –

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 в1	приема, регистрации и размещения гостей
ПО в2	предоставления информации гостям об услугах в гостинице
ПО в3	подготовки счетов и организации отъезда гостей

уметь:

Код	Наименование результата обучения
Ув 1	регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
Ув 2	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
Ув 3	оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними

знать:

Код	Наименование результата обучения
Зн в1	правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, иностранных/ корпоративных гостей;
Зн в2	стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
Зн в3	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
Зн в4	правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля ПМ В.03 Выполнение работ по профессии Портье

Вид учебной деятельности по ПМ	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	204
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
Практические занятия	24
Курсовая работа	Не предусмотрено
Учебная практика	72
Производственная практика	72
Самостоятельная работа студента (всего) в том числе: <i>реферат,</i> <i>практическая работа</i>	Не предусмотрено
Итоговая аттестация в форме (указать)	12 Квалификационный экзамен

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ВПД В.03. Выполнение работ по профессии портье	
ПК В.3.1.	приема, размещения и выписки гостей
ПК В.3.2.	предоставления информации гостям об услугах в гостинице
ПК В.3.3.	подготовки счетов и организации отъезда гостей
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

В результате освоения профессионального модуля студент **должен:**

иметь практический опыт:	
ПО в 1	приема, размещения и выписки гостей
ПО в 2	предоставления информации гостям об услугах в гостинице
ПО в 3	подготовки счетов и организации отъезда гостей
уметь:	
У в 1	регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
У в 2	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
У в 3	оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними
знать:	
Зн в 1	правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, иностранных/ корпоративных гостей;
Зн в 2	стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
Зн в 3	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
Зн в 4	правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.В. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ

3.1 Тематический план профессионального модуля

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. 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 03.01. ПК 03.02. ПК 03.03.	МДК 03.01. Технология приема, регистрации и выписки гостей	180	36	24	-	-	-	72	72
	экзамен	12	12						
	Учебная практика часов	72							
	Производственная практика (по профилю специальности) часов	72							
	Всего:	204	48		-	-	-	72	72

* Раздел профессионального модуля – часть примерной программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ. В. 03 Выполнение работ по профессии 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	Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
МДК В.03.01 номер и наименование МДК	МДК 03.01. Технология приема, размещения и выписки гостей		36	
Тема 1. Развития мировой гостиничной индустрии, как составной части индустрии гостеприимства	Содержание (указывается перечень дидактических единиц)		6	1
	1. Введение. Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия курса	ОК 01-02 ОК 04-05 У 1 – 2, Зн 1-3, ПК 3.2.		
	2. История развития гостиничного дела, как составной части индустрии гостеприимства			
	3. Типология гостиниц. Основные концепции формирования гостиничного предприятия. Основные и дополнительные услуги. Виды номеров. Особенности номера, связанные с обеспечением удобства инвалидов.			
	Лабораторные работы (при наличии, указываются темы)		не предусмотрено	2
	1.			
	Практические занятия (при наличии, указываются темы)			
	1. ПЗ 1. Анализ классификации гостиниц (по функциональному назначению)	ОК 01-02 ОК 04-05 У1, Зн 2 -3; ПК 3.2;		
	2. ПЗ 2. Анализ классификации гостиниц (по функциональному назначению)			
	3. ПЗ 3. Определение концепции гостиничного предприятия. Определение функционального назначения гостиницы.			
4. ПЗ 4. Анализ нормативных документов, регламентирующих особенности проживания в гостинице				
Тема 2. Организационная структура службы приема и размещения. Функциональные обязанности работников	Содержание (указывается перечень дидактических единиц)		4	
1. Структура СПИР. Функциональные обязанности специалистов СПИР.	ОК 01-02 ОК 04-05			
2. Роль службы ПриР в цикле обслуживания. Портье, его функции. Должностные обязанности. Профессиональные	Зн 2 -4, У 2 -3, ПК 3.2;			

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	Объем часов	Уровень освоения
СПИР.		требования, предъявляемые к портье.			
		Лабораторные работы (при наличии, указываются темы)		не предусмотрено	2
	1.				
		Практические занятия (при наличии, указываются темы)			
1.	ПЗ 5. Анализ стандартов приема и размещения гостей различной категории. Психологические особенности приема и размещения гостей	ОК 01-02 ОК 04-05 У1, ПК 3.1	2		
Тема 3. Организация приема и обслуживания клиентов в процессе проживания		Содержание (указывается перечень дидактических единиц)			
	1.	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Порядок регистрации гостей. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей. Работа с АСУ гостиницы. / Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницей. Карта гостя. Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах. Порядок регистрации иностранных граждан. Правовые основы регистрации иностранных гостей. Порядок расчета гостя. Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме. Организация расчета и выезда гостей	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09 У2 - 3, 3н 1 – 4; ПК 3.1;	2	1
		Лабораторные работы (при наличии, указываются темы)		не предусмотрено	2
	1.				
	Практические занятия (при наличии, указываются темы)			3	
1.	ПЗ 6. Встреча гостей. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей Работа с АСУ гостиницы. / Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницей. Карта гостя. Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы.	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09 ПК 3.1;	14		

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	Объем часов	Уровень освоения
		Информирование гостей об основных и дополнительных услугах. Порядок регистрации иностранных граждан. Правовые основы регистрации иностранных гостей.			
	2.	ПЗ 6. Встреча гостей. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей Работа с АСУ	ОК 01-02, ОК 09 У3 , ПК 3.1;		
	3.	ПЗ 6. Встреча гостей. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей. Работа с АСУ	ОК 01-02 У1 , ПК 3.1		
	4.	ПЗ 7. Освоение правил оформления счетов за проживание и услуги. Работа с АСУ	ОК 04-05 У1 , ПК 3.1		
	5.	ПЗ 7. Освоение правил оформления счетов за проживание и услуги. Работа с АСУ	ОК 04-05 У1 , ПК 3.1		
	6.	ПЗ 8. Порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества.	ОК 04-05 У1 , ПК 3.1		
	7.	ПЗ 9. Работа с жалобами гостей. Моделирование ситуаций.			
Тема 4. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях. Правила противопожарной безопасности и охрана труда. Основы этики и этикета обслуживания	Содержание (указывается перечень дидактических единиц)				1
	1.	Оказание первой помощи. Правила оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения. Правила пожарной безопасности. Система охранной сигнализации и правила работы с ней. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09	2	
	Лабораторные работы (при наличии, указываются темы)			Не предусмотрено	
	1.	Практические занятия (при наличии, указываются темы)		Не предусмотрено	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1. (при наличии, указываются задания)					
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по					

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	Объем часов	Уровень освоения
вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателям) Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к защите; 1.Составление обязанностей портье. Анализ ситуаций взаимодействия портье с другими отделами гостиницы (кассовый отчет) 2. Подготовка докладов с презентацией по темам: Деловой этикет портье. Требования, предъявляемые к внешнему виду портье. Роль повышения квалификации портье. Структура соподчинения работников гостиницы. Структура соподчинения работников оздоровительного комплекса. 3.Составление словаря профессиональных терминов.				
Учебная практика Виды работ 1. Ознакомление с рабочим местом портье. 2. Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей; 3. Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей ; 4. Составление проекта договора с турфирмой; 5. Знакомство с деятельностью работников СПиР (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу); 6. Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов; 7. Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес и т.д			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) (если предусмотрены)	Код образовательного результата	Объем часов	Уровень освоения
Производственная практика (для СПО – (по профилю специальности)) Виды работ Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей. Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены			72	
Всего			48/36/12 /24/12	

Образовательные результаты освоения ПМ В. 03 Выполнение работ по профессии Портье

Код	Наименование результата обучения
ВПД В 03. Технология приема, регистрации и выписки гостей	
ПК в 3.1.	приема, размещения и выписки гостей
ПК в 3.2.	предоставления информации гостям об услугах в гостинице
ПК в 3.3.	подготовки счетов и организации отъезда гостей

Код	Наименование результата обучения
Ув 1	регистировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
Ув 2	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

Ув 3	оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними
------	--

Код	Наименование результата обучения
Зн в1	правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, иностранных/ корпоративных гостей;
Зн в2	стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
Зн в3	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
Зн в4	правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

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;

лаборатории - 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 «Реальянс Самара» гостиничной сети *Marriott*, «Holiday holl».

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.), 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)

Нормативно-правовые акты:

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 20.03.2024) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
11. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

Основные источники

1. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник / М. А. Ёхина. — Москва: Издательский центр «Академия», 2018. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). — 16 экз.
2. Козлова – Зубкова Н.А.«Организация и осуществление приёма и размещения гостей» - серия учебников ФУМО 43.00.00 "Сервис и туризм", 2023г
3. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>. — Режим доступа: по подписке.
4. Можяева Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 242 с. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1867614>. — Режим доступа: по подписке.
5. Чередниченко Ю.П. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения». (СПО). Учебник, 2024

Дополнительная литература

1. Можяева Н. Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н. Г. Можяева, М. В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА - М, 2022. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1079340> . — Режим доступа: по подписке.

2. Можаяева Н. Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н. Г. Можаяева, М. В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА - М, 2018. — 120 с. – 25 экз.
3. Фаустова Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для СПО / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/496808> . — Режим доступа: по подписке.

Журналы:

1. Отель
2. Гостиничное дело
3. Гостиница и ресторан
4. Пять звезд
5. Гостиничное дело
6. «Парад отелей»

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Форма доступа: <http://www.podborkadrov.ru>;
3. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: <http://www.HR – portal.ru>;
4. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
5. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
6. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
7. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
8. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: 10. <http://www.prohotel.ru/>
9. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
10. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -
11. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса.

Освоение ПМ В. 03 *Выполнение работ по профессии Портъе* производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.116. Туризм и гостеприимство 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 *Технология приема, размещения и выписки гостей*, включающих в себя как теоретические, так и практические занятия.

Освоению ПМ предшествует обязательное изучение учебных дисциплин *«Менеджмент в туризме и гостеприимстве»*.

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. На основании договора о дуальном обучении очередность проведения занятий определяется учебным планом специальности и планом организации тренингов 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 производственной практики 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/или лаборатории.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «*Выполнение работ по профессии 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 ПК)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК в5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Процесс деятельности – выявление запросов клиента гостиницы в беседе: – умение выполнять процедуры и заполнять необходимые документы при размещении гостей; - скорость осуществления всех процедур в соответствии с принятым стандартом;	Экспертная оценка на практическом занятии (ПЗ), при выполнении работ по учебной/ производственной практике
ПК в5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Процесс деятельности – предоставление информации о гостиничных услугах: - обязательность предложения определенного перечня основных и дополнительных услуг;	Экспертная оценка на ПЗ, при выполнении работ по учебной/ производственной практике
ПК в5.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Продукт деятельности – оформление платежных документов: – 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 /производственной практики. Экзамен по модулю «Выполнение работ по должности Портье

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

Результаты (освоенные общие компетенции)		Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Наличие положительных отзывов и характеристик по итогам учебной / производственной практики Участие: <ul style="list-style-type: none"> • в конкурсах профессионального мастерства, конференциях, семинарах • внеклассных мероприятиях 	Наличие в портфолио студента: <ul style="list-style-type: none"> • положительных отзывов по результатам прохождения учебной и производственной практики • документов, подтверждающих участие в мероприятиях, проводимых колледжем

ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Своевременность сдачи: <ul style="list-style-type: none"> ○ самостоятельных внеаудиторных работ по МДК03.01, ○ дифференцированного зачета, ○ квалификационного экзамена по модулю Положительные оценки по всем формам промежуточной аттестации	Аттестация по результатам освоения разделов модуля, МДК и модуля в: <ul style="list-style-type: none"> ○ «Зачетной книжке», ○ журналах теоретического обучения согласно учебного плана
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> – Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач на практических занятиях – участие в общественной жизни колледжа (старостат, внеклассные мероприятия колледжа) 	Аттестация по практическим работам Наличие наград, похвальных грамот, дипломов, приказов с благодарностями руководства
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Подготовка докладов, сообщений по темам МДК 03.01	Портфолио студента с текстами докладов, сообщений
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Решение профессиональных задач с привлечением самостоятельно найденной информации. Оформление результатов самостоятельной работы в виде презентаций, докладов	Портфолио работ обучающегося
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами Толерантность	Благоприятный климат в группе Положительная характеристика с мест прохождения производственной практики

ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Решение профессиональных задач с привлечением самостоятельно найденной информации. Оформление результатов самостоятельной работы в виде презентаций, докладов	Отчет по практике, Портфолио работ студента
-------	--	---	---

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к рабочей программе профессионального модуля

**КОНКРЕТИЗАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
КОД ПМ В.03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ОРТЬЕ
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Наименование образовательного результата ФГОС СПО	Виды учебной деятельности	Кол-во часов	Самостоятельная внеаудиторная работа	Кол-во часов
ПК в. 3.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей				
ОПД: Приема и размещения гостей	Виды работ на практику: 1.Ознакомление с рабочим местом портье. 2.Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей. 2. Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей; 7. Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансфера, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации	30		
Умения: Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	Тематика практических занятий ПЗ: Анализ классификации гостиниц (по функциональному назначению) Определение концепции гостиничного предприятия. Определение функционального назначения гостиницы. Анализ стандартов приема и размещения гостей различной категории. Психологические особенности приема и размещения гостей Встреча гостей. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей Работа с АСУ гостиницы. / Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницей. Карта гостя. Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы.	12		
Знания правила приема, регистрации и поселения гостей, групп,	История развития гостиничного дела, как составной части индустрии гостеприимства Структура СПИР. Функциональные обязанности специалистов СПИР.	4		

иностранцев/ корпоративных гостей; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;	Роль службы ПриР в цикле обслуживания. Портъе, его функции. Должностные обязанности. Профессиональные требования, предъявляемые к портъе			
ПК В. 3.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах				
ОПД: Предоставления информации гостям об услугах в гостинице	Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	20		
Умения: Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Тематика практических занятий: Анализ нормативных документов, регламентирующих особенности проживания в гостинице Встреча гостей. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей Работа с АСУ гостиницы. / Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницей. Карта гостя. Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах. Порядок регистрации иностранных граждан. Правовые основы регистрации иностранных гостей.	4		
Знания: Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	Теоретические темы: Типология гостиниц. Основные концепции формирования гостиничного предприятия; Характеристика основных служб гостиницы. Контактные службы. Понятие гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги Виды номеров. Особенности номера, связанные с обеспечением удобства инвалидов; Роль службы ПриР в цикле обслуживания.	4		
ПК в. 3.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей				
ОПД: Подготовки счетов и организации отъезда гостей;	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 номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров,	22		

	начислению на счета гостей за дополнительные услуги). 3. Оценка продемонстрированного мастерства на соответствие квалификационным требованиям со стороны организации и самооценка обучающегося.			
Умения: Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;	Тематика практических занятий: Освоение правил оформления счетов за проживание и услуги. Порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества Работа с жалобами гостей. Моделирование ситуаций.	6		
Знания: Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;	Теоретические темы: Работа с АСУ гостиницы. / Порядок расчета гостя. Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме. Организация расчета и выезда гостей. Оказание первой помощи. Правила оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения. Правила пожарной безопасности. Система охранной сигнализации и правила работы с ней. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	4		

ПРИЛОЖЕНИЕ 2к рабочей программе профессионального модуля *Выполнение работ по профессии Портье***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.	Анализ классификации гостиниц (по функциональному назначению)	2	Метод проектов	ПК 3.2.
2.	Определение концепции гостиничного предприятия	2	Метод проектов	ПК 3.2.
3.	Анализ стандартов приема и размещения гостей различной категории. Психологические особенности приема и размещения гостей	2	Самостоятельная работа по опорному алгоритму с использованием ИКТ	ПК 3.2.
4.	Анализ нормативных документов, регламентирующих особенности проживания в гостинице	2	Метод проектов	ПК 3.2.
5.	«Создание гостиницы. Определение функционального назначения гостиницы	4	Рефлексивные методы (самоанализ).	ПК 3.1.
6.	Встреча гостей. Работа с АСУ гостиницы. / Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницей. Карта гостя. Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах. Порядок регистрации иностранных граждан. Правовые основы регистрации иностранных гостей.	12	Метод проектов	ПК 3.1.
7.	Встреча гостей. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей	4	Самостоятельная работа по опорному алгоритму с использованием ИКТ	ПК 3.1.
8.	Освоение правил оформления счетов за проживание и услуги.	2	Обучение в составе малой группы	ПК 3.1.
9.	Порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества	2	Обучение в составе малой группы	ПК 3.3.
10	Работа с жалобами гостей. Моделирование ситуаций.	2	Метод проектов	ПК 3.2.
	Всего:	24		

Щучкина Галина Николаевна
ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО РАБОЧЕЙ ПРОФЕССИИ
25627 ПОРТЬЕ

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Изготовлено в ГБПОУ «ПГК»,
бумага офсетная, 1
1,25 усл.п.л.
443068, Самара, ул. Луначарского, 12
