

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

Колледж информационных технологий и экономики

СОГЛАСОВАНО
зам. Генерального директора
ООО «Синема» отель «Гранд-Кавказ»
/Ашабокова М.Х./
« 31 » 08 2022г.

Утверждаю
Директор колледжа
информационных технологий и экономики
З.Х. Этуева
« 31 » 08 2022г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ. 05 Выполнение работ по рабочей профессии 25627 Портье
Программа подготовки специалистов среднего звена**

**43.02.14 – Гостиничное дело
Среднее профессиональное образование**

Квалификация выпускника

Специалист индустрии гостеприимства

Очная форма обучения

Нальчик, 2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности СПО 43.02.14 Гостиничный дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г, примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена Гостиничное дело.

Разработчики: Жекамухова Л.Ю., Энеева М.И. – преподаватели КИТиЭ

Рецензент: Ашабокова М.Х., зам. директора ООО «Синема» отель «Гранд-Кавказ»

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании ЦК учёта, экономики и гостиничного дела

Протокол № 1 от «31» августа 2022 года.

Председатель ЦК



(подпись)

Текуева М.Т..

Содержание

| | |
|---|----|
| 1. Паспорт программы профессионального модуля | 4 |
| 2. Результаты освоения профессионального модуля | 6 |
| 3. Структура и содержание профессионального модуля..... | 17 |
| 4. Условия реализации программы профессионального модуля | 23 |
| 5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля..... | 24 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по рабочей профессии 25627 Портъе

МДК 05.01 Выполнение работ по рабочей профессии 25627 Портъе

1. Паспорт программы профессионального модуля

1.1. Область применения программы

Рабочая программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело по освоению вида рабочей профессии 25627 Портъе и соответствующих ему профессиональные компетенции:

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

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

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

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

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

иметь практический опыт:

- владения информацией о гостинице и предоставляемых услугах;
- приветствия и информирования гостей;
- сопровождения гостей до номера;
- использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями;
- оформления документов на вселение гостей, заполнения форм строгой отчетности в соответствии с поступлением

знать:

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения.
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- требования охраны труда
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.
- правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.
- основы межличностного и делового общения.
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения.

уметь:

- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения.
- распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи.
- инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей.
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- управлять конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиниц и иных средств размещения.
- осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе.
- контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами.
- предупреждать факты нарушения сотрудниками службы приема и размещения трудовой дисциплины.
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- составлять отчеты о работе службы приема и размещения.
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов.

- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц.
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Объём образовательной программы учебной дисциплины – 306 часов,
включая: обязательной учебной нагрузки обучающегося – 144 часа; самостоятельной работы и консультации обучающегося – 8 часов; промежуточная аттестация – 6 часов.
учебной практики – 72 часа.
производственной практики – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Рабочая программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело по освоению вида рабочей профессии 25627 Портъё и соответствующие ему профессиональные и общие компетенции.

Перечень общих компетенций

| Код | Наименование общих компетенций |
|------------|--|
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. |

| | |
|-------|---|
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |

Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|------------|---|
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |
| ПК 3.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |

Результаты освоения ППССЗ

| КОД | Наименование профессиональных компетенций ППССЗ | Результаты освоения ППССЗ | Трудовые функции в соответствии с профессиональным стандартом | Необходимые знания в соответствии с профессиональным стандартом | Необходимые умения в соответствии с профессиональным стандартом |
|--|--|--|--|---|--|
| ВПД. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (профессиональная область деятельности портье) | | | | | |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Иметь практический опыт: организовывать и регулировать сервисную деятельность средства размещения в процессе проживания гостей | Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен | 1. Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения 2. Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, | 1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения. 2. Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения 3. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения 4. Требования охраны труда 5. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | | | | казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения | |
| | | | Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | <p>1. Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>2. Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.</p> <p>3. Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного</p> | <p>1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения.</p> <p>2. Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>3. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.</p> <p>4. Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>5. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|
| | | | | <p>комплекса или иного средства размещения.</p> <p>4. Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> | <p>средствах размещения.</p> <p>6. Требования охраны труда.</p> <p>7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>8. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p> |
| | | | <p>Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> | <p>1. Разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения.</p> <p>2. Распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи.</p> <p>3. Инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей.</p> | <p>1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>2. Основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p> <p>3. Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>4. Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p> |

| | | | | | |
|---------|--|--|--|---|--|
| | | | | <p>4. Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>5. Управлять конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиниц и иных средств размещения.</p> | <p>5. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.</p> <p>6. Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>7. Основы межличностного и делового общения.</p> <p>8. Требования охраны труда.</p> <p>9. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p> |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня кач | Иметь практический опыт: организовывать рабочее место: подготовка документации и бланков строгой отчетности. | Подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | <p>1. Осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе.</p> <p>2. Контролировать обеспеченность</p> | <p>1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>2. Основы планирования, организации и контроля</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | | | | <p>службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами.</p> <p>3. Предупреждать факты нарушения сотрудниками службы приема и размещения трудовой дисциплины.</p> <p>4. Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>5. Составлять отчеты о работе службы приема и размещения.</p> | <p>деятельности подчиненных в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>3. Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>4. Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>5. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.</p> <p>6. Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>7. Основы межличностного и делового общения.</p> <p>8. Требования охраны труда.</p> <p>9. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> |
|--|--|--|--|---|---|

| | | | | | |
|---------|--|--|--|--|---|
| | | | | | 10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Иметь практический опыт: организация процедуры заселения (check in) и процедуры выселения (check out); пользоваться автоматизированными системами управления | Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения | <ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. 2. Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов. 3. Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме. 4. Оказывать помощь гостям в чрезвычайных | <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения. 2. Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения 3. Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. 4. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. 5. Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения. 6. Правила бронирования номеров в |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>5. Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> | <p>гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>7. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>8. Требования охраны труда.</p> <p>9. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p> |
| | | | Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | <p>1. Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.</p> <p>2. Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p> | <p>1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения.</p> <p>2. Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>3. Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>4. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса</p> |

| | | | | | |
|---------|---|--|--|---|--|
| | | | | | или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. 5. Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения. 6. Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения. 7. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. 8. Требования охраны труда. 9. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. |
| ПК 3.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с | Иметь практический опыт: использование фирменных стандартов обслуживания и фирменные стандарты работы администратора гостиницы | Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен | 1.Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. | 1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения. |

| | | | | | |
|---------|--|--|---|---|---|
| ПК 3.3. | <p>текущими планами и стандартами гостиницы</p> <p>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> | | гостиничный комплекс или иное средство размещения | <p>2. Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.</p> <p>3. Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц.</p> <p>4. Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> | <p>2. Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>3. Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.</p> <p>4. Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>5. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>6. Требования охраны труда.</p> <p>7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>8. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p> |
|---------|--|--|---|---|---|

3.1. Тематический план профессионального модуля
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
Тематический план профессионального модуля

[illegible]

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Тематический план и содержание МДК. 05.01. Выполнение работ по рабочей профессии "Портье"

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 семестр | | | |
| МДК. 05.01. Выполнение работ по рабочей профессии «Портье» | | | |
| Раздел 1. Сервисная деятельность | | | |
| Тема 1.1. Понятие «сервисная деятельность» и «сервисология» | Содержание учебного материала | 12 | |
| | 1. Понятие и сущность сервисной деятельности 2. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки её возникновения и развития 3. Субъекты сервисной деятельности 4. Классификация сервиса 5. Сервисология как наука | | |
| | Практическое занятие: Тема 1. Обеспечение работы по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий | 4 | 2 |
| | Самостоятельная работа: Тема 1. Трудовая мотивация и удовлетворённость трудом | 1 | |
| Тема 1.2. Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса | Содержание учебного материала | 12 | 2 |
| | 1. Понятие «потребности человека». 2. Классификация потребностей | | |
| | Практическое занятие: Тема 1. Обеспечение работы по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий. | 3 | 2 |
| | Самостоятельная работа: Тема 1. Трудовая мотивация и удовлетворённость трудом | 1 | 3 |
| | Рейтинговая работа №1 | 1 | |
| Тема 1.3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности | Содержание учебного материала | 12 | 2 |
| | 1. Понятие «услуга». Модель процесса оказания гостиничной услуги 2. Классификация услуг 3. Структура платных услуг населению | | |

| | | | |
|--|---|----|---|
| | 4. Услуги, предоставляемые на базе гостиничного предприятия или средств размещения | | |
| | Практическое занятие: Тема 2. Разработка процедур и схем приема и размещения гостей | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа: Тема 2. Профессиональная деятельность администратора гостиницы | 1 | 3 |
| Тема 1.4. Качество сервисных услуг | Содержание учебного материала | 12 | 2 |
| | 1. Понятие «качество услуги», качество «обслуживания» 2. Номенклатура показателей качества услуг | | |
| | Практическое занятие: Тема 2. Разработка процедур и схем приема и размещения гостей | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа: Тема 3. Операционная сфера профессионализма | 1 | 3 |
| Раздел 2. Философия гостиничного сервиса | | | |
| Тема 2.1 Философия гостиничного сервиса | Содержание учебного материала | | |
| | 1. Фирменные стандарты обслуживания 2. Фирменные стандарты работы администратора гостиницы | 12 | 2 |
| | Практическое занятие: Тема 3. Осуществление контроля над своевременной подготовкой номеров | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа: Тема 4. Фирменные стандарты работы администратора гостиницы | | 3 |
| | Рейтинговая работа №2 | 1 | |
| | 2 семестр | | |
| Раздел 3. Организация рабочего места администратора гостиницы | | | |
| Тема 3.1. Организация рабочего места администратора гостиницы | Содержание учебного материала | 6 | |
| | 1. Месторасположение службы приёма и размещения гостей. 2. Стойка рецепшн 3. Рабочее место администратора | | 2 |
| | Практическое занятие: Тема 4. Управление службой приема и размещения | 2 | 2 |
| Раздел 4. Должностные обязанности администратора гостиницы | | | |

| | | | |
|--|--|----------|----------|
| Тема 4.1. Должностные обязанности администратора гостиницы | Содержание учебного материала | 4 | |
| | 1. Организация работы службы приёма и размещения гостей 2. Обязанности администратора службы приёма и размещения 3. Обязанности старшего администратора смены 4. Дополнительные обязанности смен службы приёма и размещения | | 2 |
| | Практическое занятие: Тема 4. Управление службой приема и размещения | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа: Тема 5. Должностные обязанности администратора гостиницы | | 3 |
| Раздел 5. Использование в работе администратора новейших информационных технологий | | | |
| Тема 5.1. Использование в работе администратора новейших информационных технологий | Содержание учебного материала | 5 | |
| | 1. Модули управления функциями администратора 2. Системы управления гостиницей | | 2 |
| | Практическое занятие: Тема 5. Осуществление контроля за организацией рабочих мест и их материально-техническим оснащением | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа: Тема 6. Стандарты операционных технологий | | 2 |
| | Рейтинговая работа №1 | 1 | |
| Раздел 6. Индустрия размещения туристов | | | |
| Тема 6.1. Реализация гостиничных услуг и устойчивое развитие гостинично-туристского бизнеса | Содержание учебного материала | 4 | 2 |
| | 1. Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса 2. Глобальные аспекты гостинично-туристского-бизнеса | | |
| | Практическое занятие: Тема 6. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах и консультирование, касающееся расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа: Тема 6. Технология обслуживания гостя в мини-отеле | | 3 |
| Тема 6.2. Деятельность гостиничных служб | Содержание учебного материала | 6 | 2 |
| | 1. Функции директора гостиницы 2. Служба по работе с клиентами 3. Обеспечение качественного обслуживания | | |

| | | | |
|---|---|----|---|
| | Практическое занятие: Тема 6. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах и консультирование, касающееся расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа: Тема 8. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими отделами | | 3 |
| Тема 6.3. Зарубежный опыт деятельности служб в заведениях, предоставляющих жилье | Содержание учебного материала | 8 | 2 |
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Деятельность хозяйственной службы отеля 2. Особенности работы служащих хозяйственной службы 3. Обязанности сотрудника отеля при получении работы | | |
| | Практическое занятие: Тема 7. Контроль за соблюдением работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены | 2 | 2 |
| | Практическое занятие: Тема 8. Принятие мер к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих | 2 | 2 |
| | Рейтинговая работа №2 | 1 | |
| | Учебная практика <ol style="list-style-type: none"> 1. Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. 2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения 3. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен 4. Подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | 72 | 2 |
| | Производственная практика <ul style="list-style-type: none"> – Оработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; – Оработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице – Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей – Оработка навыков приема, регистрации и размещения гостей. – Оработка навыков информирования потребителя об услугах и правилах | 72 | 3 |

| | | | |
|--|--|------------|--|
| | безопасности во время проживания в гостинице. <ul style="list-style-type: none"> – 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. – Обработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании – Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. – Проведение контроля готовности номеров к заселению – Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. | | |
| | Итого часов по модулю | 306 | |
| | Аудиторная нагрузка | 144 | |
| | Практические занятия | 40 | |
| | Учебная практика | 72 | |
| | Производственная практика | 72 | |
| | Самостоятельная работа | 4 | |
| | Консультации | 4 | |
| | Промежуточная аттестация | 6 | |
| | Экзамен квалификационный | 4 | |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей - **Тренажерный комплекс** «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- Видеофильмы по различным темам

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории - Тренажерного комплекса:

Комплексная автоматизированная система управления отелем «Эдельвейс»

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Настенные часы

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Стойка для хранения ключей

Стеллаж для регистрационных карточек

Стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов

Стеллаж для ваучеров

Место хранения наличности.

Сейф

POS-терминал

Компьютерный терминал с принтером (кассовый аппарат);

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест лаборатории:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина -2-е изд., испр.- М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 304 с.

2. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Дополнительная литература

1. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов: Южный институт

менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>

2. Руденко Л. Л., Овчаренко Н. Н., Косолапов А. Б. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие / Л.Л. Руденко, Н.Н. Овчаренко, Косолапов А.Б. - Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014 – 176 с.

3. Тимохина Т.Л. Технология гостиничной деятельности. Теория и практика: учебное пособие. Для прикладного бакалавриата/ Т.Л. Тимохина –М.: Издательство Юрайт, 2014 – 336 с.

Периодические издания

1. «Гостиничное дело» Раздел: Сфера обслуживания. Издательство: Индустрия гостеприимства и торговли (HORECA).

2. «Маркетинг в России и за рубежом». Издательство «Финпресс».

«Менеджмент в России и за рубежом». Издательство «Финпресс»

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

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

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

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

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

| Результаты (освоенные ПК) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| ПК 1.2.Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | <p>Правильность и своевременность организации сервисной деятельности</p> <p>Точность принятия и ответа на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Правильность разработки текущего и оперативного плана работы сотрудников службы приема и размещения.</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов.</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правильность оформления документов, подтверждающих пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</p> <p>Правильность нахождения информации об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов,</p> | <p>Текущий контроль в форме практических занятий.</p> <p>Дифференцированный зачет по производственной практике профессионального модуля.</p> <p>Экзамен по профессиональному модулю.</p> <p>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное | |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | <p>Осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе.</p> <p>Точность контроля обеспеченности службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами.</p> <p>Правильность составления отчетов о работе службы приема и размещения.</p> | <p>Текущий контроль в форме практических занятий.</p> <p>Дифференцированный зачет по производственной практике профессионального модуля.</p> <p>Экзамен по профессиональному модулю.</p> <p>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.</p> |
| <p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> <p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> | <p>Точность предоставления гостям информации о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Способность оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц.</p> | <p>Текущий контроль в форме практических занятий.</p> <p>Дифференцированный зачет по производственной практике профессионального модуля.</p> <p>Экзамен по профессиональному модулю.</p> <p>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.</p> |

| Результаты (освоенные ОК) | Основные показатели оценки результата (умения и знания) | Формы и методы контроля и оценки |
|--|--|---|
| ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | <p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> | <p>Текущий контроль в форме практических занятий.</p> <p>Дифференцированный зачет по производственной практике профессионального модуля.</p> <p>Экзамен по профессиональному модулю.</p> <p>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.</p> |
| ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | <p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.</p> <p>Знания: номенклатура</p> | <p>Текущий контроль в форме практических занятий.</p> <p>Дифференцированный зачет по производственной практике профессионального модуля.</p> <p>Экзамен по</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. | профессиональному модулю. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю. |
| ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования | Текущий контроль в форме практических занятий. Дифференцированный зачет по производственной практике профессионального модуля. Экзамен по профессиональному модулю. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю. |
| ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности | Текущий контроль в форме практических занятий. Дифференцированный зачет по производственной практике профессионального модуля. Экзамен по профессиональному модулю. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю. |
| ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного контекста; правила | Текущий контроль в форме практических занятий. Дифференцированный зачет по производственной |

| | | |
|--|--|---|
| | оформления документов и построения устных сообщений. | <p>практике профессионального модуля.</p> <p>Экзамен по профессиональному модулю.</p> <p>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.</p> |
| ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих | <p>Умения: описывать значимость своей профессии (специальности)</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> | <p>Текущий контроль в форме практических занятий.</p> <p>Дифференцированный зачет по производственной практике профессионального модуля.</p> <p>Экзамен по профессиональному модулю.</p> <p>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.</p> |
| ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | <p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> <p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения</p> | <p>Текущий контроль в форме практических занятий.</p> <p>Дифференцированный зачет по производственной практике профессионального модуля.</p> <p>Экзамен по профессиональному модулю.</p> <p>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.</p> |
| ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления | Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления | Текущий контроль в форме практических занятий. |

| | | |
|--|---|--|
| здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения | Дифференцированный зачет по производственной практике профессионального модуля. Экзамен по профессиональному модулю. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю. |
| ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности | Текущий контроль в форме практических занятий. Дифференцированный зачет по производственной практике профессионального модуля. Экзамен по профессиональному модулю. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю. |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. | Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p> | |
|--|--|--|