

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по МНР

А.А. Мирошниченко



УТВЕРЖДАЮ

Директор УЭТК

И.А. Ермачков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ
СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ)**

Наименование специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

2024 г.

Рабочая программа ПМ 03 Освоение профессии рабочего, должности служащего разработана на основе ФГОС СПО и ПОП СПО (примерная образовательная программа по специальности среднего профессионального образования) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация - разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет», Университетский экономико - технологический колледж.

Разработчик:

А.А. Мирошниченко – преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии экономики, туризма и гостеприимства.

Протокол № 9 от «10» июнь 2024 г.

Председатель ЦМК _____ А.А. Мирошниченко

СОГЛАСОВАНО

Генеральный менеджер, начальник управления
«Апарт-отель Горки Город» департамента гостиничного
развития коммерческой дирекции


должность представителя, наименование организации
/О.Г.Такмазян
подпись, Ф.И.О, печать



СОДЕРЖАНИЕ

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	4
1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
2.1 Структура профессионального модуля	7
2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля	
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	12
3.2. Информационное обеспечение обучения	12
3.3. Общие требования к организации образовательного процесса	14
3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	15
3.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и с ограниченными возможностями здоровья	15
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	16

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Освоение должности служащего - портье» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Освоение должности служащего - портье
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

1.1.3 В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен

Владеть навыками	- Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения - Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
Уметь	- 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
Знать	- Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения - Правила хранения и выдачи багажа гостей 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
--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 218 ч.

Из них на освоение: МДК 03.01 – 92 ч

самостоятельная работа – 6 ч.

практики, в т.ч. учебная – 72

производственная – 36

Промежуточная аттестация – 12.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Объем образовательной программы				Самостоятельная работа обучающегося, часов	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч. лекции, часов	в т.ч. консультация	В т.ч. пром.аттестация	Всего, часов		
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.1-2.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 03.01. Рабочая профессия (25627 Портье)	92	50	22	2	12	6	-	-
ПК 2.1-2.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Учебная практика УП.03 в форме практической подготовки	72						72	-
ПК 2.1-2.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Производственная практика ПП.03 в форме практической подготовки	36						-	36
	Промежуточная аттестация	18				18			
	Всего:	218	50	22	2	30	6	72	36

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Формируемые компетенции
1	2	3	4
МДК 03.01 Рабочая профессия (25627 Портъе)			
Раздел 1. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портъе			
Тема 1.1 Современное состояние и развитие гостиничного дела	Содержание учебного материала	10	
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Система классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. Классификация гостиничных услуг	2	
	Классификация гостиничных номеров. Оборудование номеров для людей с ограниченными возможностями	2	
	Практические занятия	6	
	Заполнение схемы «Классификация средств размещения»	2	
	Анализ индустрии гостеприимства города Сочи	2	
	Анализ услуг предоставляемых гостиницами города	2	
Самостоятельная работа при изучении темы 1.1: Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, тестов, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (конспектирование, доклады, рефераты): 1.«История развития гостиничного бизнеса в г. Сочи». 2.Составить список гостиниц г. Сочи в соответствии с классификацией. 3. Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса .		2	
Тема 1.2. Основные службы гостиничного предприятия	Содержание учебного материала	12	
	Лекции, теоретические занятия	6	
	Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования. Прием, размещение и выписка гостей. Функции портъе	2	
	Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда,	2	

	безопасность гостей		
	Организационная структура отеля, алгоритм взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей	2	
	Практические занятия	6	
	Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля	2	
	Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи.	2	
	Взаимодействие гостиничных служб. разбор практических ситуаций в работе администратора службы приема и размещения, требующих взаимодействия различных служб отеля	2	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.2		2	
Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, тестов, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (конспектирование, доклады, рефераты):			
1. Составление должностной инструкции портье			
2. Составление памятки по оказанию первой доврачебной медицинской помощи, отработка навыков оказания первой доврачебной медицинской помощи			
Тема 1.3. Организация работы службы приема и размещения	Содержание учебного материала	12	
	Лекции, теоретические занятия	6	
	Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения	2	
	Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, с административно-хозяйственной службой, со службой питания, службой безопасности, бухгалтерией, службой безопасности	2	
	Стандарты внешнего вида. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями. Речевые стандарты при общении с гостями	2	
	Практические занятия	6	
	Организация рабочего места - стойки приема гостей. Система электронного учёта гостей.	2	
	Функции и возможности АСУ	2	
	Анализ стандартов внешнего вида сетевых отелей	2	
Тема 1.4. Прием, регистрация и размещение гостей	Содержание учебного материала	28	
	Лекции, теоретические занятия	6	
	Категории гостей (повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи, VIP- гости, молодожены, студенты, учащиеся, спортсмены, гости с физическими и умственными	2	

	ограничениями). Особенности приема, регистрации и размещения VIP гостей.		
	Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование	2	
	Предоставление культурной, исторической и туристической информации (касающейся данного региона)	2	
	Практические занятия	22	
	Предоставление информации об отеле по телефону. Подготовка письменного ответа на бронирование	2	
	Подтверждение брони. Способы гарантирования и аннулирования бронирования	2	
	Ценообразование, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия. Системы «лояльности» работы с гостями	2	
	Процесс поселения в гостиницу. Демонстрация номера. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.	2	
	Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Политика позднего выезда. Процедура выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.	2	
	Правила регистрации и поселения иностранных гостей	2	
	Функции службы ночного портье и правила аудита. Виды отчетов	2	
	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.)	2	
	Работа с жалобами гостей. Экстраординарные ситуации.	2	
	Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации	2	
	Работа с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	2	
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.4			
Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, тестов, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (конспектирование, доклады, рефераты):			
1. Составить сравнительную таблицу по разным категориям гостей с учетом предпочтений каждой категории.			
2. Культурные, исторические достопримечательности города			
3. Подбор информации об отеле			
Тема 1.5. Стандартное	Содержание учебного материала	10	
	Практические занятия	10	

сопровождение гостей во время их пребывания в отеле	Оставленные и потерянные клиентами вещи. Возмещение ущерба за порчу имущества	2	
	Составление актов на возмещение ущерба. Активирование порчи имущества, составление актов на обнаружение забытых и потерянных вещей	2	
	Выполнение операций с гостем при расчетах банковскими картами, наличными средствами	2	
	Процедура передачи смены	2	
	Решение ситуационных задач	2	
консультация		2	
промежуточная аттестация - экзамен		12	
Итого		92	
Учебная практика УП.03 в форме практической подготовки Виды работ: 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); 6. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; 7. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); 8. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате и оплате банковскими картами 9. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 10. Функции службы ночного портье и правила аудита. Виды отчетов 11. Работа с жалобами гостей. Экстраординарные ситуации 12. Защита отчета		72 (2недели)	
Производственная практика ПП.03 (по профилю специальности) в форме практической подготовки. Виды работ: 1.Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 2. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.		36 (1неделя)	.

3. Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей.		
4. Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).		
5. Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены		
6. Защита отчета		
Экзамен квалификационный	18	
ВСЕГО:	218	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов:

- иностранного языка;
- менеджмента и управления персоналом;
- организации деятельности службы приема и размещения гостей;
- тренировочного кабинета «Служба приёма и размещения гостей»;
- лаборатории информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинетов: посадочных мест по количеству студентов, рабочее место преподавателя, доска аудиторная, комплект учебно-методической документации, стенды.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран.

Технические средства обучения: компьютер, средства ауди визуализации, мультимедийный проектор; наглядные пособия (плакаты, DVD фильмы, мультимедийные пособия).

Оборудование учебно-производственной мастерской: стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1	Комплексная автоматизированная система управления отелем	1 программа на сервере
2	Персональный компьютер	1
3	Стойка ресепшн	1
4	Телефон	1
5	Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)	1
6	Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт)	1
7	Сейф	1
8	POS-терминал	1
9	Шкаф для папок	1
10	Детектор валют	1
11	Терминал для создания электронных ключей	1
12	Шкаф стеллаж для ключей	1
13	Композиции из цветов	2
14	Стол для принтера	1
15	Стул	1

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих может быть использовано программное обеспечение big blue button (BBB), Moodle, Яндекс.

4.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Нормативные документы:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
2. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ
3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ

4. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ.

5. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении

6. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ

7. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

Основная литература:

1. Тимошук Н.А, Индустрия гостеприимства : учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимошук. — Саратов : Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106822>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808>

4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495428>

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>

Дополнительная литература:

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100399.html> (дата обращения: 20.06.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/100399>

Интернет-ресурсы:

1. www.prohotel.ru - Портал гостиничного бизнеса

2. www.tonkosti.ru - Электронная туристическая энциклопедия

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Практика является обязательным разделом данного модуля. При реализации программы профессионального модуля предусматривается учебная и производственная практика (по профилю специальности), которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса.

Учебная практика, проводятся при освоении учащимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей. Учебная практика может проводиться как в учебно-производственной мастерской, так и в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Производственная практика проводится только в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Производственную практику рекомендуется проводить концентрированно. Аттестация по итогам производственной практики проводится с учётом (или на основании) результатов, подтверждённых документами соответствующих организаций. По результатам практики представляется отчёт, который соответствующим образом защищается.

Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов учебной и производственной практики (по профилю специальности) в форме практической подготовки. Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Промежуточная аттестация обучающихся, осуществляется в рамках освоения обще профессионального и профессионального цикла в соответствии с разработанными образовательной организацией фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижение запланированных по отдельным дисциплинам, модулям и практикам результатов обучения. Завершается освоением междисциплинарных курсов в рамках промежуточной аттестации экзаменом, включающим как оценку теоретических знаний, так и практических умений.

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

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла.

4.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по профессиональному модулю. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Zoom), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ¹	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Знать: - законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; - технологии организации процесса	<i>Текущий контроль:</i> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <i>Промежуточная аттестация:</i>

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

	питания; - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - гостиничный маркетинг и технологии продаж;	- экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <i>Итоговый контроль:</i> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене
ПК 2.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - правила обслуживания 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; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;	<i>Текущий контроль:</i> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <i>Промежуточная аттестация:</i> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <i>Итоговый контроль:</i> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене
ПК 2.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - правила обслуживания 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; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;	<i>Текущий контроль:</i> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <i>Промежуточная аттестация:</i> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <i>Итоговый контроль:</i> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене

	правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
--	--	--

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

Общие критерии оценки результатов освоения МДК

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене по МДК

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Перечень вопросов и (или) заданий для промежуточной аттестации по МДК. 03.01 Рабочая профессия (25627 Портье)

1. Пакеты гостиничных услуг, предоставляемые средствами размещения.
2. Организация рабочего места и оборудование службы приема и размещения отеля.
3. Организационно-управленческая структура гостиницы.
4. Основные и вспомогательные службы гостиницы.
5. Административно управленческая служба – функции и профессиональный состав.
6. Служба бронирования в гостинице – функции, профессиональный состав.
7. Служба приема и размещения – функции, профессиональный состав.
8. Служба номерного фонда гостиницы – функции, профессиональный состав.
9. Инженерно-техническая служба – функции, профессиональный состав.
10. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав.
11. Служба безопасности – функции, профессиональный состав.
12. Вспомогательные службы гостиницы, оказываемые дополнительные услуги.
13. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
14. Какие первичные формы и виды документации используются в работе СПиРа.
15. Виза – ее виды и категории на территории РФ.
16. Правила размещения и регистрации иностранных гостей и граждан РФ.
17. Особенности размещение групп и корпоративных гостей в отеле.
18. Категории и виды дополнительных услуг.
19. Методы оплаты за услуги, полученные в отеле. Случаи возврата денежных средств.
20. Стандарт качества обслуживания гостя при выписке из отеля.
21. Системы и виды питания, предоставляемые в гостинице.
22. Порядок регистрации и размещения гостей.
23. Причины, приводящие к написанию жалоб гостями отеля.
24. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.
25. Автоматизированные системы управления в СПиРе.
26. Цели и функциональные обязанности ночного аудита.
27. Организация хранения личных и забытых вещей.
28. Ключевые задачи модуля автоматизации службы портье.
29. Взимание платы за порчу или утерю гостями имущества гостиницы.
30. Стандарты общения с гостями.
31. Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня.
32. Кассовое оборудование, используемое в работе службы приема и размещения.
33. Требования, предъявляемые к персоналу гостиницы. Должностная инструкция портье.
34. Нормативные документы, используемые в работе средств размещения.
35. Зонирование рабочего пространства СПиРа.

Перечень заданий для промежуточной аттестации по МДК. 03.01 Рабочая профессия (25627 Портье)

Задание № 1

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте стоимость проживания в двухместном номере, цена за сутки 22 000 руб. При заезде 17.11. в 17-00, и выезде 22.11 в 17-00. Стоимость почасовой оплаты 2 000 руб. час.

Задание № 2

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Семья с 2 детьми;
- Группа школьников (5 человек);
- Молодожены.

Подобрать для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:

- Категория номера;
- Тип питания;
- Дополнительные услуги.

Объясните свой выбор.

Задание № 3

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте стоимость проживания в одноместном номере, цена за сутки 15 000 руб. При заезде 26.11. в 15-00, и выезде 30.11 в 20-00. Стоимость почасовой оплаты 2 000 руб. час.

Задание № 4

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Пожилая пара;
- Группа студентов (10 человек);
- Иностранный дипломат.

Подобрать для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:

- Категория номера;
- Тип питания;
- Дополнительные услуги.

Объясните свой выбор.

Задание № 5

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость обратился в службу приема и размещения по поводу не рабочего состояния кондиционера, находящегося у него в номере. И в связи с предстоящим поздним отъездом попросил поместить вещи в камере хранения. Заполните соответствующие документы.

Задание № 6

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость хочет сдать в химчистку свою куртку и пальто. Заполните бланк заказа для химчистки.

Задание № 7

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость испортил имущество гостиницы (разбил телевизор). Составьте акт о порче имущества и выпишите счет.

Задание № 8

Вы являетесь администратором отеля. Номерной фонд Вашего отеля составляет 1000 номеров. За сутки было продано 730 номеров. Рассчитайте процент загрузки отеля за сутки.

Задание № 9

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Из отеля выезжает ВИП – гость из номера 1110, который воспользовался проживанием, питанием и трансфером из отеля в аэропорт (1000руб). Заполните форму - Счет.

Задание № 10

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость обратился в службу приема и размещения с жалобой по поводу плохой уборки в его номере. Так же, для гостя проживающем в № 405 Савинова И.Л. было передано сообщение, 11.05.2019 в 8-00 утра от г-на Ивочкина М.Л. о том, что он хочет его видеть, и перезвонит еще раз.

Задание № 11

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера при загрузке в отеле:

58 одноместных номеров – стоимостью 1300 руб. за номер;

38 двухместных номеров – стоимостью 2600 руб. за номер;

2 апартаментов – стоимостью 6000 руб. за номер.

Задание № 12

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте стоимость проживания в номере люкс, цена за сутки 5100 руб. При заезде 19.03. в 21-00, и выезде 22.03 в 23-00. Стоимость почасовой оплаты 200 руб. час.

Задание № 13

Вы являетесь администратором отеля. Заполните форму и разместите гостей г-жу Симонову О.Д с семьей прибывшего на отдых в Ваш отель с 22.11 по 30.11. в количестве 4 человек (из них 2 детей). Бронь на Симонову О.Д.; тел. +7 9999453675; simju45@mail.ru;. Номер повышенной комфортности, тип питания полупансион. Оплата Visa.

Задание № 14

Вы являетесь администратором отеля. Выпишите счет на окончательный расчет гостю, если за время пребывания в гостинице с 14.08. по 19.08.2019г. он пользовался услугой автостоянки 5 дней (300 руб. за день), депозитария (500 руб. за сутки) – 5 дней и разовой услугой прачечной, стоимостью 1000 руб. проживание и питание предварительно было оплачено.

Задание № 15

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость хочет сдать в стирку и глажку вещи: куртку- 1 шт; брюки – 1 шт.; майки – 2 шт. Заполните бланк заказа для стирки.

Задание № 16

Вы являетесь администратором отеля. Гость покидает Ваш отель, заполните счет на 909 номер, также гость воспользовался мини-баром (соса colla- 2 шт.), и рум - сервисом (2 кофе – латте х 150 руб.; 2 пасты карбонары х 400 руб.)

Задание № 17

Вы являетесь администратором отеля. Заполните форму и разместите гостей г-на Сидорова А.Д. с семьей прибывшего на отдых в Ваш отель с 12.05 по 18.05. в количестве 3 человек (из них 1 ребенок 5 лет). Бронь на Иванова И.Л.; тел. +7 9999453675; sid45@mail.ru;. Номер повышенной комфортности, тип питания полный пансион. Оплата наличными.

Задание № 18

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера при загрузке:

63 одноместных номера стоимостью – 15 000 руб. за номер;

4 номера «люкс» стоимостью -45 000 руб. за номер;

52 двухместных номера стоимостью – 38 000 руб. за номер.

