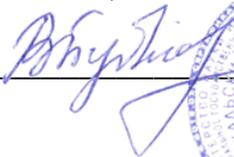


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
д.э.н., доцент Бубнов В. А.


22.05.2020 г.



Дата актуализации: 31.08.2020 г.

Рабочая программа

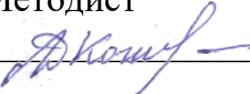
Профессиональный модуль ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким
профессиям рабочих, должностям служащих (портье)
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
Базовая подготовка

Иркутск 2020

Рабочая программа профессионального модуля Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

Согласовано:

Методист

 А.Д. Кожевникова

Разработал преподаватель: О.П. Казачкова

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	Ошибка! Закладка не определена.
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	Ошибка! Закладка не определена.
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	21
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	26

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида деятельности (ВД): выполнение работ по профессии «Портье» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области Гостиничный сервиса на базе среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

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

Целью овладения ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье) является освоение теоретических знаний в области организации обслуживания в гостиницах, туристических комплексах и других средствах размещения, приобретение умений их применять в профессиональной деятельности и формирование необходимых компетенций.

Задачи профессионального модуля: изучение основ гостиничной деятельности, понимание её сущности, основных задач и принципов работы по приему, размещению и выписки гостей, а также возможностей практического использования теоретических знаний при организации деятельности.

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

иметь практический опыт:

- 1) приема, регистрации и размещения гостей;
- 2) предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- 3) участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- 4) организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;

5) оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

6) изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;

уметь:

1) организовывать рабочее место службы приема и размещения;

2) регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

3) информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

4) готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

5) контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

6) организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

7) оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

8) организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей, проживающих;

9) контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

10) выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;

знать:

1) нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

2) организацию службы приема и размещения;

3) стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

4) правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

5) юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

6) основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

7) виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

8) порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

9) правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;

10) виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

- 11) порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- 12) принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- 13) порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- 14) правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- 15) состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 180 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 72 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 55 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 17 часов;

производственной практики (по профилю специальности) – 108 часов.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля (заочное отделение):

всего – 180 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 72 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 12 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 60 часов;

производственной практики (по профилю специальности) – 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье), в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности),** часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 4.1	МДК 05.01 Выполнение работ по профессии «Портье»	72	33	22	-	17	-	-	108
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 4.1	Производственная практика, (по профилю специальности), часов	108							
Всего:		180	33	22	-	17	-	-	

3.1.1 Тематический план профессионального модуля (заочное отделение)

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности),** часов	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 4.1	МДК 05.01 Выполнение работ по профессии «Портье»	72	12	-	-	60	-	-	108	
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 4.1	Производственная практика, (по профилю специальности), часов	108								
Всего:		180	12	-	-	60	-	-		

3.2.1 Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практических занятий, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
МДК 05.01 Выполнение работ по профессии «Портъе»		72	
Раздел 1. Организация и технология работы портъе		18	
Тема 1.1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля	Содержание учебного материала: 1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (федерального и регионального уровня). Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей». Федеральный закон №132 «Об основах турдеятельности». Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Федеральный закон № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Фирменные стандарты работы портъе	2	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 2.1. ПК 2.2.
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение основных документов, регламентирующих деятельность гостиницы.	2	ПК 3.1. ПК 4.1
Тема 1.2. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб	Содержание учебного материала: 2. Структура гостиничного предприятия. Организация, функционирование, взаимосвязи основных служб гостиницы. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам.	2	ОК 1, ОК 4, ОК 6, ОК 7, ОК 9,
	Практическое занятие: 1. Организация, функционирование, взаимосвязь основных служб гостиницы на этапах гостевого цикла. Разбор практических ситуаций в работе администратора службы приема и размещения, требующих взаимодействия различных служб отеля	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3.
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение квалификационных требований, профессиональных стандартов портъе (администратора) гостиницы.	2	ПК 3.1. ПК 4.1
Тема 1.3. Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций Пожарная безопасность в гостинице	Содержание учебного материала: 3. Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи. Действия дежурного администратора при эвакуации людей. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостинице. Проведение противопожарной подготовки портъе.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7,
	Практическое занятие: 2. Анализ ситуаций, требующих действий в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Отработка навыков оказания первой доврачебной	2	ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 3.3.

	медицинской помощи. Действия дежурного портье (администратора) в чрезвычайной ситуации (пожар, землетрясение, теракт и т.д.).		
Тема 1.4. Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности	Содержание учебного материала: 4. Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности	2	ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 4.1
	Практическое занятие: 3. Выполнение операций в автоматизированной системе управления гостиницей (АСУ), практическое освоение алгоритмов, функций и возможностей АСУ.	2	
Раздел 2. Забота о госте и навыки межличностного общения		10	
Тема 2.1. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона	Содержание учебного материала: 5. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5 ОК 6, ОК 8 ПК 2.2.
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение культурной, исторической и туристической информации, касающейся региона.	2	
Тема 2.2. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями	Содержание учебного материала: 6. Профессиональная этика. Психологическая типология клиентов. Особенности контакта портье с гостями отеля. Анализ качества обслуживания. Система оценки удовлетворенности гостей.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 4.1
	Практические занятия: 4. Профессиональные стандарты портье службы приема и размещения на примере ведущих гостиниц города. Клиентоориентированный сервис в работе портье службы приема и размещения (выступление с докладами-презентациями по темам).	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка докладов-презентаций по темам: Клиентоориентированный сервис в работе портье службы приема и размещения.	2	
Раздел 3. Этапы технологического цикла обслуживания гостей		38	
Тема 3.1 Процедура бронирования	Содержание учебного материала: 7. Порядок бронирования номеров и мест в гостинице. Бронирование по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование. Способы гарантирования и аннулирования	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3,

	бронирования. Подтверждение брони: содержание, механизмы предоставления гостю информации.		ОК 4, ОК 6, ОК 9, ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3.
	Практические занятия: 5. Предоставление информации об отеле по телефону в ходе выполнения практических ситуаций. Подготовка письменного подтверждения брони в ходе выполнения практических ситуаций.	2	ПК 2.3.
	Самостоятельная работа обучающихся: Проведение анализа и подготовка отчета «Бронирования по телефону по гостиницам города».	2	ПК 4.1
Тема 3.2. Технология заезда, размещения и регистрации гостей	Содержание учебного материала: 8. Порядок встречи, приема, регистрации, размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей Демонстрация и назначение номера.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4,
	9. Регистрация по прибытию. Порядок регистрации и учет граждан РФ. Оформление документов. Карточка гостя. Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице. Постановка на миграционный учет и снятие с учета иностранных граждан по месту пребывания.	2	ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8
	Практические занятия: 6. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.	2	ОК 9, ПК 2.1. ПК 2.2.
	Содержание учебного материала: 10. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей.	2	ПК 2.3. ПК 3.1.
	11. Порядок и виды расчетов с гостями Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями. Правила расчета оплаты за проживание. Формы первичной отчетности, подготовка отчетной документации.	2	ПК 4.1
	Практические занятия: 7. Работа с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций. Произведение расчетов с гостями в ходе выполнения практических ситуаций. Решение задач по оплате за проживание. Составление форм первичной отчетности, подготовка отчетной документации	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение особенности расчета за проживание в разных гостиницах города, формирования счета при использовании дополнительных услуг.	2	
Тема 3.3. Стандартные процедуры сопровождения	Содержание учебного материала:	2	

гостей во время их пребывания в отеле	12. Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей в ходе выполнения практических ситуаций. Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами. 13. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда. Карта движения номерного фонда. Перевод из одного номера в другой гостя. Системы контроля доступа в помещения гостиницы.	2	
	Практические занятия: 8. Составление карт движения номерного фонда. Составление заданий горничным, передача брони. Подготовка к заселению номеров. Активирование порчи имущества, составление актов на обнаружение забытых вещей в ходе выполнения практических ситуаций.	2	
Тема 3.4. Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания	Содержание учебного материала: 14. Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя.	2	
	Практические занятия: 9. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя в ходе выполнения практических ситуаций	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницами города.	2	
Тема. 3.5. Процедура выезда гостя и оформления его выписки			
	Содержание учебного материала: 15. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7,
	Практические занятия: 10. Окончательный расчет, подготовка счетов. Оформление выезда гостя Решение ситуационных задач по расчетам за проживание.	2	ОК 8 ОК 9,
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	2	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 4.1
Раздел 4. Управление жалобами		6	

Тема 4.1. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами	Содержание учебного материала: 16. Конфликтные ситуации. Управление конфликтом. Методы работы с возражениями. Технология работы с гостевыми жалобами.	2	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 4.1
	Самостоятельная работа обучающихся: Конфликтные ситуации и способы управления конфликтом (примеры из гостиничной практики)	1	
	Содержание учебного материала: 17. Подготовка ответов на жалобы гостей на качество предоставленных услуг. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации.	1	
	Практические занятия: 11. Подготовка ответов на жалобы гостей на качество предоставленных услуг, обоснование принятых решений в предоставлении компенсации за доставленные неудобства.	2	
Производственная практика (по профилю специальности)	Виды работ 1. Изучить функциональные обязанности портье, график работы. Изучить профессиональные стандарты сотрудника службы. Изучить должностные обязанности портье гостиницы. Изучить организацию рабочего места, особенности приема и передачи смен. 2. Изучить нормативно-правовые и технологические документы гостиничного предприятия, правила предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности. 3. Отработка навыков порядка регистрации по прибытию и учета граждан РФ и иностранных граждан. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 6. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 7. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. 8. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 9. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	108	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8 ОК 9, ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 4.1

	<p>10. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Изучить порядок осуществления различных процедур оплаты (наличный расчет, кредитной картой, безналичный расчет, экспресс-оплата). Ознакомится с порядком возврата денежных сумм.</p> <p>11. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Освоить порядок оформления и подготовки счета гостям за основные и дополнительные услуги. Ознакомиться с правилами оплаты за проживания в конкретной гостинице, с формами первичной отчетности.</p> <p>12. Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>13. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>14. Освоить правила продления проживания и перевода гостя из одного номера в другой.</p> <p>15. Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>16. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>17. Отработать навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты, изучить режим работы сервисных служб.</p> <p>18. Отработать навыки взаимодействия портье со службой обслуживания номерного фонда, питания, транспортной и др.</p> <p>19. Освоить процедуру выписки гостей и окончательного расчета, оформления выезда.</p> <p>20. Ознакомиться с правилами использования этики делового общения.</p> <p>21. Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей.</p> <p>22. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами.</p>		
--	---	--	--

3.2.2 Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) (заочное отделение)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практических занятий, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
МДК 05.01 Выполнение работ по профессии «Портье»		72	
Раздел 1. Организация и технология работы портье		21	
Тема 1.1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля	Содержание учебного материала: 1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (федерального и регионального уровня). Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей». Федеральный закон №132 «Об основах турдеятельности». Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Федеральный закон № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Фирменные стандарты работы портье	0,5	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 2.1. ПК 2.2.
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение основных документов, регламентирующих деятельность гостиницы.	6	ПК 3.1. ПК 4.1
Тема 1.2. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб	Содержание учебного материала: 2. Структура гостиничного предприятия. Организация, функционирование, взаимосвязи основных служб гостиницы. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам.	0,5	ОК 1, ОК 4, ОК 6, ОК 7, ОК 9,
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение квалификационных требований, профессиональных стандартов портье (администратора) гостиницы.	6	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 4.1
Тема 1.3. Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций Пожарная безопасность в гостинице	Содержание учебного материала: 3. Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи. Действия дежурного администратора при эвакуации людей. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостинице. Проведение противопожарной подготовки портье.	1	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 3.3.
Тема 1.4. Использование офисного оборудования и	Содержание учебного материала:		ОК 2, ОК 4,

программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности	4. Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности	1	ОК 5, ОК 6, ОК 9, ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 4.1
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение действий дежурного администратора при эвакуации людей, организации мер по обеспечению пожарной безопасности в гостинице. Проведение противопожарной подготовки портье.	6	
Раздел 2. Забота о госте и навыки межличностного общения		13	
Тема 2.1. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона	Содержание учебного материала: 5. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона.	0,5	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5 ОК 6, ОК 8 ПК 2.2.
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение культурной, исторической и туристической информации, касающейся региона.	6	
Тема 2.2. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями	Содержание учебного материала: 6. Профессиональная этика. Психологическая типология клиентов. Особенности контакта портье с гостями отеля. Анализ качества обслуживания. Система оценки удовлетворенности гостей.	0,5	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 4.1
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка докладов-презентаций по темам: Клиентоориентированный сервис в работе портье службы приема и размещения.	6	
Раздел 3. Этапы технологического цикла обслуживания гостей		31	
Тема 3.1 Процедура бронирования	Содержание учебного материала: 7. Порядок бронирования номеров и мест в гостинице. Бронирование по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование. Способы гарантирования и аннулирования бронирования. Подтверждение брони: содержание, механизмы предоставления гостю информации.	1	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 6, ОК 9, ПК 2.1. ПК 2.2.
	Самостоятельная работа обучающихся: Проведение анализа и подготовка отчета «Бронирования по телефону по гостиницам города».	6	

			ПК 2.3. ПК 4.1
Тема 3.2. Технология заезда, размещения и регистрации гостей	Содержание учебного материала: 8. Порядок встречи, приема, регистрации, размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей Демонстрация и назначение номера. 9. Регистрация по прибытию. Порядок регистрации и учет граждан РФ. Оформление документов. Карточка гостя. Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице. Постановка на миграционный учет и снятие с учета иностранных граждан по месту пребывания.	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8
	Содержание учебного материала: 10. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей. 11. Порядок и виды расчетов с гостями Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями. Правила расчета оплаты за проживание. Формы первичной отчетности, подготовка отчетной документации.	1	ОК 9, ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 4.1
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение особенности расчета за проживание в разных гостиницах города, формирования счета при использовании дополнительных услуг.	6	
Тема 3.3. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	Содержание учебного материала: 12. Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей в ходе выполнения практических ситуаций. Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами. 13. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда. Карта движения номерного фонда. Перевод из одного номера в другой гостя. Системы контроля доступа в помещения гостиницы.	1	
Тема 3.4. Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания	Содержание учебного материала: 14. Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницами города.	6	
Тема. 3.5. Процедура выезда гостя и оформления его выписки			ОК 1, ОК 2,
	Содержание учебного материала: 15. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и	1	ОК 3, ОК 4,

	проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.		ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8 ОК 9, ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 4.1
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	6	
Раздел 4. Управление жалобами		7	
Тема 4.1. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами	Содержание учебного материала: 16. Конфликтные ситуации. Управление конфликтом. Методы работы с возражениями. Технология работы с гостевыми жалобами.	0,5	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 4.1
	Самостоятельная работа обучающихся: Конфликтные ситуации и способы управления конфликтом (примеры из гостиничной практики)	6	
	Содержание учебного материала: 17. Подготовка ответов на жалобы гостей на качество предоставленных услуг. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации.	0,5	
Производственная практика (по профилю специальности)	Виды работ 1. Изучить функциональные обязанности портье, график работы. Изучить профессиональные стандарты сотрудника службы. Изучить должностные обязанности портье гостиницы. Изучить организацию рабочего места, особенности приема и передачи смен. 4. Изучить нормативно-правовые и технологические документы гостиничного предприятия, правила предоставления гостиничных услуг, инструкцию по пожарной безопасности. 5. Отработка навыков порядка регистрации по прибытию и учета граждан РФ и иностранных граждан. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	108	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8 ОК 9, ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 4.1

	<p>23. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <p>24. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>25. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</p> <p>26. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>27. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.</p> <p>28. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Изучить порядок осуществления различных процедур оплаты (наличный расчет, кредитной картой, безналичный расчет, экспресс-оплата). Ознакомится с порядком возврата денежных сумм.</p> <p>29. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Освоить порядок оформления и подготовки счета гостям за основные и дополнительные услуги. Ознакомиться с правилами оплаты за проживания в конкретной гостинице, с формами первичной отчетности.</p> <p>30. Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>31. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>32. Освоить правила продления проживания и перевода гостя из одного номера в другой.</p> <p>33. Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>34. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>35. Отработать навыки по организации предоставления основных и дополнительных услуг, порядке оплаты, изучить режим работы сервисных служб.</p> <p>36. Отработать навыки взаимодействия портье со службой обслуживания номерного фонда, питания, транспортной и др.</p> <p>37. Освоить процедуру выписки гостей и окончательного расчета, оформления выезда.</p> <p>38. Ознакомиться с правилами использования этики делового общения.</p> <p>39. Отработать навыки способов управления конфликтами и выхода из конфликтных ситуаций во время приема и обслуживания гостей.</p> <p>40. Освоить технологию работы с гостевыми жалобами.</p>	
--	---	--

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект образцов документов по регистрации, размещению и выписки гостей;
- комплект учебно-методической документации.
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения: мультимедийная установка.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование лаборатории и тренингового кабинета:

- служба приема и размещения гостей.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Учебно-методическая документация:

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.
2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.

Федеральные законы, постановления Правительства и нормативные документы:

1. ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: ФЗ РФ № 132-ФЗ от 24.11.1996 (с изм. и доп. вступившими в силу 01.07.2019) [Электронный ресурс] – URL: <https://base.garant.ru/136248/>
2. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федер. закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018) // СПС «Консультант Плюс».
3. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 (ред. от 01.04.2021). – URL:<https://rha.ru/>
4. Об утверждении Положения о классификации гостиниц. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 №1860 – URL:<http://www.pravo.gov.ru/>

Основные источники

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
2. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Захарова Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов,

Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020.— 296 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/93537.html>.

3. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. – М. : Альфа М : ИНФРА М, 2015. –192 с.

4. Королева Н.Е. Английский язык. Сервис и туризм = English For Tourism : учеб. пособие для вузов : рек. УМО по образованию в обл. лингвистики : рек. УМО по образованию в обл. сервиса / Н. Е. Королева, Э. З. Барсегян, А. М. Сербиновская. - Изд. 5-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2016. - 409 с.

Дополнительные источники:

1. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)/ Медлик С., Инграм Х.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>.

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>.

Периодическая печать:

Журналы:

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель».

Интернет – ресурсы:

1. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
2. <http://www.edu.ru/> - Российское образование: федеральный образовательный портал
3. <http://www.alleng.ru/> - Всем, кто учится (учебные материалы, различные учебные пособия)
4. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830 -
5. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/> -
6. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/> -
7. <http://prohotel.ru/> -
8. www.lingvo-online.ru (более 30 англо-русских, русско-английских и толковых словарей общей и отраслевой лексики)
9. <https://www.native-english.ru/grammar> (справочник по грамматике)
10. <http://study-english.info/vocabularies.php/> (глоссарий по темам).

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Образовательное учреждение располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, междисциплинарной и модульной подготовки, предусмотренных паспортом

модуля. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

Освоение модуля предусматривает:

- выполнение обучающимся практических занятий, включая как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров;

- освоение обучающимся программы модуля в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательном учреждении или в профильных организациях;

- проведение производственной практики в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Образовательное учреждение обеспечено необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

При освоении модуля предусматриваются групповые и индивидуальные консультации.

Освоение модуля обеспечивается учебно-методической документацией по всем междисциплинарным курсам модуля. Каждый обучающийся имеет доступ к базам данных и библиотечным фондам образовательного учреждения. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет.

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Оценка теоретических и практических знаний студентов осуществляется с помощью тестового контроля, решения ситуационных задач, оценки практических работ. В конце изучения профессионального модуля проводится квалификационный экзамен.

Производственная практика проводится как итоговая (концентрированная) практика по завершению модуля. Базами производственной практики являются гостиницы, с которыми колледж заключает договор о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения производственной практики являются наличие квалифицированного персонала и оснащенность современным оборудованием.

Практика проводится под руководством преподавателей и специалистов предприятия-базы практики. Руководитель от колледжа назначается из числа преподавателей специальных дисциплин. Руководители практики от предприятия-базы практик назначаются приказом руководителя предприятия до начала практики, из числа специалистов имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля.

Освоению профессионального модуля предшествует изучение следующих дисциплин:

- экономическая теория;
- иностранный язык в профессиональной деятельности;
- культура речи;
- организация деятельности сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей;
- этика и психология общения в ситуациях гостеприимства;
- основы индустрии гостеприимства;

- организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- организация продаж гостиничного продукта.

4.4. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **55 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **20 часов**

Тема занятия	часы	Форма проведения
1. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб	2	Тематическая дискуссия
2. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона	2	Деловая игра
3. Правила деловой коммуникации (устной и письменной)	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
4. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями	2	Презентации с использованием различных вспомогательных средств
5. Процедура бронирования	2	Ролевая игра
6. Технология заезда, размещения и регистрации гостей	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
7. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	2	Лекция – дискуссия
8. Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
9. Процедура выезда гостя и оформления его выписки	2	Ролевая игра
10. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами	2	Кейс-метод (анализ конкретной ситуации)

4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по **ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)**:

- наличие высшего экономического, управленческого образования, соответствующего профилю преподаваемых разделов модуля **МДК 05.01 Выполнение работ по профессии «Портье»**;

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- проходить стажировку в профессиональных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководителями практики от учебного заведения должны быть преподаватели общепрофессиональных дисциплин и профессионального модуля.

Руководители практики должны:

- иметь практический опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- отвечать за освоение обучающимися профессионального цикла.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

№	Содержание	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
ПО 1	приема, регистрации и размещения гостей;	Владение правилами приема, регистрации и размещения гостей	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ПО 2	предоставление информации гостям об услугах в гостинице;	Владение правилами и методикой предоставления информации гостям об услугах в гостинице	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ПО 3	участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;	Характеристика основных типов договоров, описание порядка их составления, оформления, согласования и подписания	Ситуационные задачи, деловая игра, контрольная работа. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ПО 4	контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	Правильность осуществления контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Подготовка устных сообщений, докладов, тестовые задания, практические работы, ситуационные задания. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ПО 5	подготовка счетов и организация отъезда гостей;	Применение и владение навыками по расчетам с гостями, по организации отъезда и проводов гостей	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ПО 6	изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;	Осуществление изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта	Выполнение практических работ, решение ситуационных задач, подготовка сообщений
У 1	организовывать рабочее место службы приема и размещения;	Владение правилами организации рабочего места службы приема и размещения	Выполнение практической работы, деловая игра. Учебная практика Экспертное наблюдение
У 2	регистривать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	Точное и грамотное оформление необходимой документации при регистрации гостей (заявок, бланков, регистрационных карточек, отчетов) в	Подготовка устных сообщений, докладов, тестовые задания, практические работы, ситуационные задания. Производственная практика

		соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.	(по профилю специальности) практика
У 3	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;	Навыки по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах и правилах безопасности во время проживания	Выполнение практических работ, решение ситуационных задач, подготовка сообщений, презентаций. Производственная практика (по профилю специальности) практика
У 4	готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями;	Применение навыков по составлению проектов и последовательности заключения договоров с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика (по профилю специальности) практика
У 5	контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	Правильность осуществления контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика (по профилю специальности) практика
У 6	оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;	Соблюдение технологии подготовки и оформления счета гостей и умение производить расчет	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика (по профилю специальности) практика
У 7	поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);	Демонстрация навыков владения информационно-коммуникационными технологиями и профессиональными программами для поддержания информационной базы данных гостиницы	Выполнение практических работ, решение ситуационных задач, подготовка сообщений, презентаций. Производственная практика (по профилю специальности) практика
У 8	составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	Демонстрация навыков владения информационно-коммуникационными технологиями и профессиональными программами для поддержания информационной базы данных гостиницы	Публичное выступление, контрольная работа, экспертное наблюдение. Производственная практика (по профилю специальности) практика
У9	выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;	Разработка предложений, измерительных материалов для выявления, анализа, формирования спроса	Устный опрос, проверка выполнения домашней работы, промежуточная аттестация в форме письменного экзамена, экспертное наблюдение

3 1	нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;	Применение и знание Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, Правил осуществления миграционного учета иностранных граждан	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 2	организацию службы приема и размещения;	Владение правилами организации службы приема и размещения	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 3	стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;	Применение знаний стандартов качества обслуживания при приеме и выписки гостей	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 4	правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;	Точное и грамотное оформление необходимой документации (регистрационная карточка гостя, счет, бланк уведомления о прибытии ин. гражданина и т.д.) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика (по профилю специальности) практика
3 5	юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;	Использование нормативных документов и соблюдение правил регистрации иностранных гостей	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 6	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;	Определение и объяснение перечня основных и дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
3 7	виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;	Определение и изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг, Применение правил заключения договоров.	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика (по профилю специальности) практика
3 8	правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;	Применение правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика (по профилю специальности) практика
3 9	виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	Применение знаний особенностей и методов ведения отчетной документации, возврата денежных сумм гостям Использование нормативных документов и соблюдение	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика (по профилю специальности) практика

		норм стандартов в профессиональной деятельности	
3 10	состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;	Перечисление основных понятий, описание роли рынка гостиничных услуг, его состояния и перспектив в системе потребительских предпочтений	Устный опрос, проверка выполнения домашней работы, экспертная оценка выполнения и защиты практической работы, проверочная работа.
3 11	принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;	Демонстрация принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение.
3 12	правила работы с информационной базой данных гостиницы	Применение правил работы с информационной базой данных гостиницы	Выполнение практической работы, деловая игра. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ОК 1	понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии.	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение
ОК 2	организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области оказания гостиничных услуг; Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ОК 3	принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность, решая ситуационные задачи.	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ОК 4	осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Проверка результатов самостоятельной работы обучающихся. Экспертное наблюдение. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ОК 5	использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Публичное выступление, экспертное наблюдение

ОК 6	работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения, организация совместной работы при выполнении практических заданий.	Публичное выступление. Экспертное наблюдение. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ОК 7	брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Проявление ответственности за работу членов команды (подчиненных). Самоанализ и коррекция результатов собственной работы, организация совместной работы при выполнении практических заданий.	Экспертное наблюдение. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ОК 8	самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Демонстрация интереса и активное участие в научно-практических и исследовательских мероприятиях: мастер-классах, конференциях, олимпиадах и выездных занятиях.	Публичное выступление, контрольная работа, экспертное наблюдение. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ОК 9	ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Анализ нормативно-правовых актов в сфере гостиничной индустрии. Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Контрольная работа, промежуточная аттестация в форме экзамена, экспертное наблюдение. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Регистрация и размещение гостей	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена. Экспертное наблюдение. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Навыки по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена. Экспертное наблюдение. Производственная практика (по профилю специальности) практика
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг, Применение правил заключения договоров	Контрольная работа, тестирование, промежуточная аттестация в форме экзамена. Экспертное наблюдение. Производственная практика (по профилю специальности) практика

<p>ПК 3.1.</p>	<p>Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p>соблюдение порядка выполнения работ в соответствии с планами работы подразделения, должностными инструкциями; - точность определения состава и количества необходимых ресурсов для выполнения работы исполнителями; - правильность применения различных методов контроля работы исполнителей.</p>	<p>устный и письменный опрос; решение ситуационных задач; отчеты по практическим работам; тестирование по темам МДК; контрольные работы по темам МДК; промежуточная аттестация в форме устного экзамена, квалификационного экзамена Производственная практика (по профилю специальности) практика</p>
<p>ПК 3.3.</p>	<p>Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>правильность оформления учетно-отчетной документации согласно принятой учетной политике организации.</p>	<p>устный и письменный опрос; решение ситуационных задач; тестирование по темам МДК; выполнение рефератов, докладов; оценка выполнения заданий для самостоятельной работы; отчеты по практическим работам; контрольная работа по МДК. промежуточная аттестация в форме устного экзамена, квалификационного экзамена Производственная практика (по профилю специальности) практика</p>
<p>ПК 4.1</p>	<p>Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p>	<p>Определение удовлетворяемых потребностей Обоснование полезности товара для потребителя. Определение видов спроса Определение маркетинговых целей и стратегий Формирование потребительских предпочтений.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, промежуточная аттестация в форме письменного экзамена, экспертное наблюдение. Производственная практика (по профилю специальности) практика</p>