

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Псковский государственный университет»
Филиал
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Псковский государственный университет»
в г. Великие Луки Псковской области

СОГЛАСОВАНО
Заместитель директора
по учебно-методической работе
А.Э. Калиновская
« 28 » 05 2019 г



УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала
С.А. Катченков
« 28 » 05 2019 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩИХ ПОРТЬЕ

43.02.14 Гостиничное дело
(на базе основного общего образования)

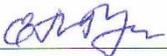
Форма обучения - очная

Квалификация выпускника – Специалист по гостеприимству

Великие Луки
2019

Рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии гуманитарных, правовых и экономических дисциплин

Протокол № 3 от «12» ноября 2018 г.

Председатель цикловой комиссии  Григорьева Е.Л.

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩИХ ПОРТЬЕ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить вид профессиональной деятельности **Выполнение работ по должности служащих портье** по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 5	Выполнение работ по должности служащих портье
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

уметь:	<ul style="list-style-type: none">– осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;– регистрировать гостей (индивидуальных, VIP- гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);– поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);– составлять и обрабатывать необходимую документацию– организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
--------	---

	<ul style="list-style-type: none"> – информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; – оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; – составлять и обрабатывать необходимую документацию; – осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей
<p>знать:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; – стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; – критерии и показатели качества обслуживания; – правила работы с информационной базой данных гостиницы; – принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы; – стандартное оборудование службы приема и размещения; – порядок технологии обслуживания: приема, регистрации и размещения гостей; – правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей; – правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей – основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; – категории гостей и особенности их обслуживания; – критерии и показатели качества обслуживания – стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей; – критерии и показатели качества обслуживания; – основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; – категории гостей и особенности их обслуживания – правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; – виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; – правила поведения в конфликтных ситуациях; – правила работы с возражениями гостей

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности служащих портье

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования МДК	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Проведение демонстрационного экзамена
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			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	11
ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2, ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК09, ОК10	МДК 05.01 Выполнение работ по должности служащих портье	60	60	20	-		-			
ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2, ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК09, ОК10	Учебная практика, часов	72						72		
ПК 1.2, ПК 3.2, ПК 4.2, ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК09, ОК10	Производственная практика, часов	72							72	
	Демонстрационный экзамен	18			-	-	-	-	-	18
	Всего	222	60	20	-	-	-	72	72	18

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	
1	2	3	
Раздел ПМ 05. Выполнение работ по должности служащих Портье		60	
МДК 05.01. Выполнение работ по должности служащих Портье		60	
Тема 1. Современное состояние и развитие гостиничного сервиса	Содержание	6	
	1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела		
	2. Факторы развития гостиничного дела		
	3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Мировые модели гостеприимства.		
	Практические занятия	2	
	1. ПЗ 1. Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.		
Тема 2. Организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы	Содержание	6	
	1. Концепция устойчивого развития гостинично - туристского бизнеса		
	2. Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела.		
	3. Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.		
		Практические занятия	4
		1. ПЗ 2. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по функциональному назначению)	
2. ПЗ 3. Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона			
Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и	Содержание	28	
	1. Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы		
	2. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования		
	3. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей		
	4. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда,		

дополнительных услуг		безопасность гостей.		
	5.	Служба по работе с клиентами. Обязанности портье.		
	6.	Функции службы ночного портье и правила аудита.		
	7.	Основные службы гостиничного предприятия. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами		
	8.	Услуги питания.		
	9.	Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств		
	10.	Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей		
	11.	Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы»		
	Практические занятия			14
	1.	ПЗ 4. Моделирование профессиональных ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным предприятием		
	2.	ПЗ 5. Моделирование профессиональных ситуаций. Составление схемы размещения туристов.		
3.	ПЗ 6. Моделирование профессиональных ситуаций. Расчет оплаты за проживание			
4.	ПЗ 7. Моделирование профессиональных ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда – составление шахматки.			
5.	ПЗ 8. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация предоставления услуг на предприятиях гостеприимства			
6.	ПЗ 9. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация бизнес - мероприятия в гостинице			
7.	ПЗ 10. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице			
Учебная практика				
Виды работ:				
<ul style="list-style-type: none"> - создание проекта учебной гостиницы; - проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей; - проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей; - составление проекта договора с турфирмой. Оформление гостей; - подготовка пакета гостиничных услуг по заявке потребителя; - расчёт стоимости пакета гостиничных услуг; - выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате; информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. 			72	

<p>Производственная практика Виды работ: Вводное занятие. Знакомство с требованиями организации. Инструктаж по технике безопасности. Определение организационно-правовой формы организации. Определение целей и миссии гостиницы. Формулирование «дерева целей». Изучение организационных документов: Свидетельство о регистрации, Устав организации, Положение о персонале. Определение и описание характера выполняемых работ (услуг). Изучение штатного расписания. Определение структурных подразделений. Изучение организационной структуры подразделений гостиницы. Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу). Описание офисного оборудования в отчете. Подбор справочных и рабочих материалов стойки Reception с презентацией их в отчете. Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов. Осуществление регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных: правила регистрации. Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении въезда и выезда гостей. Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения. Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). Документооборот гостиницы. Осуществление должностных обязанностей портье. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда. Составление шахматки. Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг предоставления гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес -мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице. Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. Процедуры подготовки счета и принятия оплаты. Технология автоматизированной системы обработки документации организации. Правила хранения и поиска документов. Электронный документооборот. Ведение счетов гостей и кассовой книги. Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров). Получение отзыва клиента об оказанных услугах в беседе с горничной (дежурным по этажу, менеджером). Получение отзыва клиента об оказанных услугах в анкете. Оформление и подготовка к защите отчета</p>	72
Промежуточная аттестация – демонстрационный экзамен	18
Всего	222

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения	<p>Оборудование: стойка ресепшн; посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; экран, проектор, магнитная доска; дидактические пособия; программное обеспечение; видеофильмы по различным темам.</p> <p>Технологическое оснащение рабочих мест: видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель); компьютеры по количеству посадочных мест; профессиональные компьютерные программы для гостиниц</p> <p>Тренажерный комплекс - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования</p> <p>Оборудование: комплексная автоматизированная система управления отелем ; персональный компьютер; стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги.</p> <p>Настенные часы; стеллаж для регистрации карточек; стойка для хранения ключей; машинка для кредитных карт (имитация); компьютерный терминал с принтером; стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов; стеллаж для ваучеров</p>
Кабинет менеджмента и управления персоналом	Демонстрационное оборудование: мультимедийное оборудование (компьютер, мультимедиа-проектор, проекционный экран), учебно-наглядные пособия (в электронном виде), комплект демонстрационных плакатов и стендов.
Кабинет иностранного языка	Демонстрационное оборудование: мобильное мультимедийное оборудование (ноутбук ACER, ASUS мультимедиа-проектор, проекционный экран), учебно-наглядные пособия (в электронном виде). Комплект демонстрационных плакатов и стендов, комплект «Аудиозаписи». Мобильная лингафонная система Диалог- М. <p>Комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку, справочная литература лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета</p>

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе:

3.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика проводится в специальном учебно – тренинговом кабинете.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

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

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных

		работ.
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

Разработчики:

Филиал ПсковГУ в г. Великие Луки
Псковской области, председатель
цикловой предметной комиссии

Е.Л. Григорьева

Генеральный директор,
ООО «Гостинично-ресторанный комплекс
«Амарис»»

Эксперты:

Директор по маркетингу,
ООО «Гостинично-ресторанный комплекс
«Амарис»»

Руководитель гостиницы «Юбилейная»

