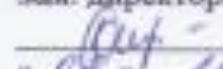


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СИБАЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И СЕРВИСА

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УПР

 Р.Ф. Касимова

от « 02 » 11 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ СКСС

 И.У. Акметов

от « 02 » 11 2023 г.

ПРИНЯТО И ОДОБРЕНО

на заседании педагогического совета

ГБПОУ СКСС

Протокол № 4

от « 02 » 11 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих
должностям служащих

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рассмотрено на заседании предметной (цикловой) комиссии социально-экономических дисциплин

протокол № 3 « 18 » 2023 г.

Председатель ПЦК  / С.В. Чурилова /

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение среднего профессионального образования Сибайский колледж строительства и сервиса Республики Башкортостан.

Разработчик:

Сулейманова Айгуль Салимьяновна – преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ Сибайского колледжа строительства и сервиса

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МО- ДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕС- СИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих
должностям служащих

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по профессии 25627 Портъе» 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 правовой и 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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Выполнение работ по профессии 25627 Портъе
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

1.1.2. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. – информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; – выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; – размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Уметь	– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения. – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

	– принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – 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	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства. – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – 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; – 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 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; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 448,

из них на освоение МДК 03.01 – 154 часов,

на практики учебную – 72 часа и производственную – 216 часов.

Промежуточная аттестация – 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих

2.1 Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.						
			Обучение по МДК					Практики	
			Всего	В том числе				Учебная	Производственная
				Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.4, ПК 2.1 ПК 2.3. ОК 01- ОК 9	Раздел 1. Выполнение работ по профессии 25627 Портье	442	154	90	26				
	Учебная практика							72	
	Производственная практика								216
	Промежуточная аттестация	6					6		
	Всего:	448	382	250	26		6	72	216

2.2 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов
1	2		3
Раздел ПМ 1. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих			442
МДК 03.01 Овладение умениями и навыками по профессии 25627 Портъё			154
Тема 1.1. Организация работы службы приема и размещения	Содержание учебного материала		8
	1.	Стандартное оборудование службы приема и размещения	
	2.	Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения	
	3.	Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей	
	4.	Методика и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения	
	Практическое занятие №1 Организация рабочего места - стойки приема гостей. Система электронного учёта гостей. Практическое занятие №2 Формирование документации внутреннего пользования гостиницы. Практическое занятие № 3 Работа в системе электронного учёта гостей. Практическое занятие №4 Проведение инструктажа сотрудников службы.		18
Тема 1.2. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Содержание учебного материала		6
	1.	Понятие, особенности предоставления и характеристика основных и дополнительных гостиничных услуг. Способы предоставления услуги питания в гостиницах. Виды меню. Обслуживание в номерах (room-service)	
	2.	Культурные, исторические и туристические достопримечательности Республики Башкортостан	
	Практическое занятие №5 Формирование документации по использованию гостями дополнительных услуг. Практическое занятие № 6 Формирование туристического маршрута.		18
Тема 1.3.	Содержание учебного материала		6

Прием, регистрация и размещение гостей	1.	Категории гостей (повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи, VIP-гости, молодежные, студенты, учащиеся, спортсмены, гости с физическими и умственными ограничениями). Особенности приема, регистрации и размещения VIP гостей.	
	2.	Перечень необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров. Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей. Назначение номера, поселение в номер клиента гостиницы. Процедура выдачи ключей	
	3.	Организация хранения личных вещей в гостинице. Средства имущественной безопасности клиентов (камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы)	
	Практическое занятие № 7 Подготовка к заезду на текущий день Практическое занятие № 8 Заселение в отеле по индивидуальному предварительному бронированию Практическое занятие № 9 Заселение в отеле без предварительного бронирования Практическое занятие № 10 Заселение в отеле по предварительному бронированию от турагентства Практическое занятие № 11 Заселение в отеле по предварительному бронированию от корпоративных клиентов		18
Тема 1.4. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	Содержание учебного материала		8
	1.	Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, с административно-хозяйственной службой, со службой питания, службой безопасности, бухгалтерией	
	Практическое занятие № 12 Отработка взаимодействия со службой бронирования. Практическое занятие № 13 Отработка взаимодействия с технической службой. Практическое занятие № 14 Отработка взаимодействия со службой питания.		18
Тема 1.5 Конфликтные ситуации	Содержание учебного материала		6
	1.	Правила поведения в конфликтных ситуациях. Правила работы с возражениями гостей.	
	2.	Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания	
	Практическое занятие № 15 Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций Практическое занятие № 16 Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций. Практическое занятие № 17 Предоставление гостям туристической информации. Практическое занятие № 18 Предоставление гостям туристической информации.		18
Тема 1.6. Организация ночного аудита	Содержание учебного материала		8
	1.	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Функции службы ночного портье. Правила выполнения ночного аудита	
	2.	Подготовка к закрытию смены. Передача смены. Проверка тарифов, счетов журналов регистрации и других форм первичного учёта и первичной документации	

	Практическое занятие № 19 Выписка гостя, окончательный расчет. Практическое занятие № 20 Деловая ситуация «Передача дежурства в конце смены»	12
Учебная практика	Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства; Ведение диалогов, деловых бесед и переписка с гостями, деловыми партнерами и коллегами; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 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. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	72

Производственная практика Виды работ: Оработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Оработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. Ознакомление с рабочим местом сотрудников службы приема и размещения; Наблюдение за деятельностью персонала; Знакомство с работой портье; Прием и размещение гостей; Выписка гостей и окончательные расчеты; Помощь гостям во время пребывания в гостинице; Предоставление гостям туристической информации; Выполнение заказов гостей.	216
Всего	448

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

Учебная документация:

– документы Федерального государственного стандарта профессионального образования РФ по специальности;

– рабочий учебный план;

– рабочая программа профессионального модуля.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

– посадочные места по количеству обучающихся;

– рабочее место преподавателя;

– экран, проектор, магнитная доска;

– дидактические пособия;

– программное обеспечение;

– комплект форм, бланков для бронирования;

– видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

– компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;

– технические устройства для аудиовизуального отображения информации;

– аудиовизуальные средства обучения;

– интерактивная доска;

– принтер лазерный;

– сканер;

– телефон;

– локальная сеть;

– подключение к глобальной сети Интернет;

– профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

Основные печатные издания

1. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ехина. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 240 с.
2. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ехина. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 304 с.
3. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – М. : Издательский центр «Академия», 2017. -320 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://hotelline.ru>
2. <http://prohotel.ru> – Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России
3. <http://www.allhotel.ru> – «AllHotels.ru» — все отели на одном сайте
4. <http://www.aup.ru> – Менеджмент и маркетинг в бизнесе / Электронная библиотека деловой литературы и документов, форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью;
5. <http://www.catalog.horeca.ru/library/journal/hotel/> - Гостиничные журналы о гостиницах, отелях, журналы о гостиничном бизнесе, хозяйстве, деле...
6. <http://www.edu.ru> – Образовательный портал / учебные пособия, книги, статьи по социологии и менеджменту; Интернет-конференции; учебные программы;
7. <http://www.frontdesk.ru>
8. <http://www.gks.ru> – Государственная служба государственной статистики
9. <http://www.hotellink.ru>
10. <http://www.hotres.ru>
11. <http://www.Konsultant.ru> – справочно-правовая система «Консультант-Плюс»;
12. <http://www.new-hotel.ru> – Гостиничный бизнес России. Индустрия гостеприимства
13. <http://www.opec.ru> – Экспертный канал «Открытая экономика» / Новости, мнения, интервью, анализ, прогнозы, библиотека;
14. <http://www.prohotel.ru>
15. <http://www.rha.ru> – Российская Гостиничная Ассоциация
16. <http://www.world-tourism.org> – Всемирная туристская организация.
17. <http://znanium.com/catalog.php> - электронная библиотечная система

Дополнительная литература

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87883>;
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
4. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
5. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 383 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03051-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
6. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального

образования / О. С. Грозова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08211-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

7. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93538>;

8. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93551>

9. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9854- Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

10. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

11. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — ISBN 978-5-4486-0152-1. Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/72807>;

12. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 384 с. — (Профессиональное образование). ISBN 978-5-534-05022-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

13. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 462 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04604-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

14. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов: Профобразование, 2021. — 199 с. — ISBN 978-5-4488-1017-6. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/102330>;

15. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977- — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

16. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164- Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021);

17. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум

для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044- Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

18. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

19. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

20. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

21. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. — 2-е изд. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 132 с. — ISBN 978-5-7782-3346-1. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91720>;

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	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 правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть основами профессиональной этики и речевой культуры	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять приём и размещение гостей		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг		

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

Конвертация образовательных результатов

ПС Портье		
Трудовая функция: Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения		
Трудовые действия: - Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса. - Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом. - Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса - Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса. - Предоставление гостям информации о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения информации - Предоставление гостям информации о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - Забирать корреспонденцию для гостей и незамедлительно организовывать ее доставку внутри гостиничного комплекса или иного средства размещения - Организовывать ознакомительные экскурсии гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц. - Вести учет не доставленной по уважительной причине (несостоявшийся заезд гостя) корреспонденции - Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный ком-	Иметь практический опыт: - встречи, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс; - учет нахождения гостей в гостиничном комплексе; - регистрации выезда гостей гостиничного комплекса; - выполнения запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс	Виды работ на практике: 1. Организация встречи, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс. 2. Вести учет нахождения гостей в гостиничном комплексе. 3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса. 4. Выполнение запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс.

плекс. - Осуществление работ по реализации программы поощрения постоянных и VIP гостей, а также гостей, долго проживающих в гостиничном комплексе. - Оказание помощи в получении услуг по бронированию авиа и железнодорожных билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых предприятиями города (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс. - Подготовка отчетов о работе за смену.		
Необходимые умения: -Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения -Обрабатывать информацию о гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов - Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме- Информировать о деятельности служб гостиничного комплекса или иного средства размещения - Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном ком-	Умения: - составлять и обрабатывать необходимую документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги; - общаться 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; - применять профессиональные программы для приема, регистрации и выписки гостей; - проводить работы по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей);	Практическое занятие №1 Организация рабочего места - стойки приема гостей. Система электронного учёта гостей. Практическое занятие №2 Формирование документации внутреннего пользования гостиницы. Практическое занятие № 3 Работа в системе электронного учёта гостей. Практическое занятие №4 Проведение инструктажа сотрудников службы. Практическое занятие №5 Формирование документации по использованию гостями дополнительных услуг. Практическое занятие № 6 Формирование туристического маршрута. Практическое занятие № 7 Подготовка к заезду на теку-

плексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме - Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения - Регистрировать заказы от гостей на основные и дополнительные услуги гостиничных комплексов или иных средств размещения - Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения - Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме - Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	- регистрировать иностранных граждан; - оформлять и подготавливать счета гостей.	щий день Практическое занятие № 8 Заселение в отеле по индивидуальному предварительному бронированию Практическое занятие № 9 Заселение в отеле без предварительного бронирования Практическое занятие № 10 Заселение в отеле по предварительному бронированию от турагентства Практическое занятие № 11 Заселение в отеле по предварительному бронированию от корпоративных клиентов Практическое занятие № 12 Отработка взаимодействия со службой бронирования. Практическое занятие № 13 Отработка взаимодействия с технической службой. Практическое занятие № 14 Отработка взаимодействия со службой питания. Практическое занятие № 15 Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций Практическое занятие № 16 Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций. Практическое занятие № 17 Предоставление гостям туристической информации. Практическое занятие № 18 Предоставление гостям туристической информации. Практическое занятие № 19 Выписка гостя, окончательный расчет. Практическое занятие № 20 Деловая ситуация «Передача дежурства в конце смены»
---	---	---

Необходимые знания: - Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения - Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения - Основы этики, эстетики и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - Правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	Знать: – нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила поведения в конфликтных ситуациях; – правила работы с возражениями гостей; – правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	Перечень тем, включенных в МДК Тема 1.1. Организация работы службы приема и размещения Тема 1.2. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей Тема 1.3. Прием, регистрация и размещение гостей Тема 1.4. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы Тема 1.5 Конфликтные ситуации Тема 1.6. Организация ночного аудита
--	---	--