

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северного
федерального университета

Дата подписания: 16.06.2023 15:59:50

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ Т.А. Шебзухова

Рабочая программа профессионального модуля

**ПМ.03 «ОСВОЕНИЕ ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ,
ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ»**

Специальность 43.02.16

Туризм и гостеприимство

Форма обучения

очная

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей

Рабочая программа профессионального модуля разработана:

Гуменная Ольга Николаевна, преподаватель колледжа

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя

Руководитель отдела маркетинга ООО «Русь» г.
Ессентуки

должность представителя работодателя, наименование
организации и город ее расположения

Гамм Денис
Гергардтович

подпись

Фамилия, инициалы

М.П.

1. Паспорт программы профессионального модуля ПМ.03 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимства в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): - Освоение основных умений и навыков по должности "Портье" и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1 Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

ПК 3.2 Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

Использование рабочей программы профессионального модуля в дополнительном профессиональном образовании не предусмотрено.

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

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

иметь практический опыт в:

- приема, регистрации и размещения гостей.
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

знать:

3.1 законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

3.2 стандарты и операционные процедуры, определяющие работу служб

уметь:

- у.1 вести учет запросов на дополнительные услуги;
- у.2 использовать программное обеспечение для совершения бронирования и заполнения данных;
- у.3 проверять гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- у.4 поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 234 часов, в том числе:

в форме практической подготовки 216 часов;

Из них:

на освоение МДК 81 час, в том числе:

самостоятельную работу обучающегося 0 часов;

практики, в том числе учебной 72 часа;

производственной 72 часа.

промежуточной аттестации - 18 часов.

2. Результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимся видом профессиональной деятельности «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1	Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 3.2	Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
ПК 3.3	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	81
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе:	
Лекции	24
лабораторные работы	-
практические занятия	48
Контрольные работы(не предусмотрены)	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-
в том числе:	
- подготовка реферата	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	18

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия		Объем в часах	Уровень освоения

Раздел 1. «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих»				
МДК. 05.01 . Технология организации деятельности Портье				
Тема 1.1. Организация работы службы приема и размещения	Содержание учебного материала		2	2
	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 Организац ия рабочего места - стойки приема гостей. Система электронн ого учёта гостей. Формирование документации внутреннего пользования гостиницы. Практическое занятие № 2 Работа в системе электронного учёта гостей. Проведение инструктажа сотрудников службы.		4	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Тема 1.2 Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Содержание учебного материала		2	2
	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 г.Пятигорск и Региона КМВ			

	Практическое занятие №3 Формирование документации по использованию гостями дополнительных услуг. Формирование туристического маршрута.		4	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Тема 1.3 Прием, регистрация и размещение гостей.	Содержание		2	2
	1. Категории гостей (повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи, VIP-гости, молодожены, 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. 4. Средства имущественной безопасности клиентов (камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы) 5. Модели организации гостиничного дела на современном этапе развития. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Значение торговой марки для гостиничных предприятий.			
	Практическое занятие № 4 Подготовка к заезду на текущий день Заселение в отеле по индивидуальному предварительному бронированию Заселение в отеле без предварительного бронирования Практическое занятие №5 Заселение в отеле по предварительному бронированию от турагентства Заселение в отеле по предварительному бронированию от корпоративных клиентов		4	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Тема 1.4 Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими	Содержание		2	2
	Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, с административно-хозяйственной службой, со службой питания, службой безопасности, бухгалтерией, службой безопасности			
	Практическое занятие № 6		4	

отделами гостиницы.	Отработка взаимодействия со службой бронирования. Практическое занятие № 7 Отработка взаимодействия с технической службой. Отработка взаимодействия со службой питания.)			
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Тема 1.5 Конфликтные ситуации	Содержание		2	2
	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 № 8. Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций Отработка решения конфликтных ситуаций. Практическое занятие № 9 Составление письма в ответ на жалобу Решение ситуационных задач с конфликтным гостем.		4	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Тема 1.6 Использование в работе портье новейших информационных технологий.	Содержание		2	2
	1. Модули управления функциями портье бронирование, шахматка 2.Автоматизированные системы управления гостиницей			
	Практическое занятие № 10 Изучение нормативной документации Отработка навыков по работе в АСУ Shelter модуль бронирование Практическое занятие № 11 Отработка навыков по работе в АСУ Shelter модуль шахматка		4	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Раздел 2 МДК 05.02 Практические основы работы специалистов службы frontdesk				
Тема 2.1. Практические	Содержание		2	2
	1.Порядок бронирования номеров в гостинице. 2.Технология передачи брони в другие отделы			

основы бронирования номеров в гостинице	гостиницы			
	Практическое занятие № 12 Решение ситуационных задач по индивидуальному бронированию Решение ситуационных задач по групповому бронированию Решение ситуационных задач по бронированию от компании, турагенства.		4	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Тема 2.2. Цикл встречи и размещения гостя	Содержание		2	2
	1. Встреча, приветствие гостя. 2.Регистрация и размещение гостей. 3.Типы и системы ключей .Выдача ключей от номеров 4.Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде			
	Практическое занятие № 13 Решение ситуационных задач при регистрации индивидуального гостя. Решение ситуационных задач при регистрации групповых гостей Типы и системы ключей .Выдача ключей от номеров		4	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Тема 2.3. Документальное оформление при предоставлении дополнительных услуг гостям.	Содержание			2
	1.Организация хранения ценных вещей. 2.Дополнительные платные услуги . 3.Организация оказания платных услуг, предоставляемых гостиницей 4.Получение почты, организация доставки гостям .		2	
	Практическое занятие №14 Отработка ситуаций по регистрации, хранения и доставки багажа гостей. Изучение выполнения заказов гостей по обеспечению транспортными средствами Практическое занятие № 15 Формирование заказов гостей по оказанию дополнительных услуг.		4	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Тема 2.4. Практические навыки при работе в экстраординарных ситуациях.	Содержание			2
	1. Помощь в экстраординарных ситуациях 2.Жалобы гостей. Работа с жалобами.		2	
	Практическое занятие № 16 Деловая игра "Работа с жалобами гостей" Разработка технологических элементов в урегулировании жалоб Практическое занятие № 17 Изучение технологии работы с агрессивными клиентами		4	

	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Тема 2.5. Практические навыки при сопровождении различных категорий гостей	Содержание		2	2
	1.Иновационные приемы в организации обслуживания постоянных и VIP-гостей 2.Категории VIP-гостей, особенности организации VIP-обслуживания 3.Выезд и проводы гостей. Правила расчета с гостями при выезде.			
	Практическое занятие №18 Составление документов на хранения ценных вещей гостя . Изучение процедуры совершения покупок по просьбе гостей Решение ситуаций «Конфликтный гость. Выезд» Решение ситуационных задач «Дворецкий» Практическое занятие № 19 Решение ситуаций «Оформление выезда гостя» Решение ситуаций "Формирование счетов за услуги гостиницы". Решение ситуационных задач «Дворецкий»		4	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Тема 2.6. Практические навыки при приеме- пересдаче смены	Содержание		2	2
	1.Прием и пересдача смены. 2.Книга приема и сдачи дежурства, нормативная документация			
	Практическое занятие № 20 Деловая игра "Пересдача смены" Деловая игра «Ночной аудит» Деловая игра "Прием , сдача дежурства вечерней смены портье"		4	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Итого:			72	
Учебная практика			72	
Проведение техники безопасности. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); 6. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; 7. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей дополнительные услуги); 8. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице				

Производственная практика 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей. 6. Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице. 7. Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей. 8. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 9. Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 11. Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании Смены.	72	
Промежуточная аттестация в форме экзамен Квалификационный экзамен	18	
Всего	234	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

3. Условия реализации профессионального модуля

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Реализация программы предполагает наличие тренингового кабинета «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Оборудование тренингового кабинета:
персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, терминал для создания электронных ключей, лотки для бумаги.

Программное обеспечение:
Комплексная АСУ отелем Opera (Fidelio, Libra и др.), программа на сервере. Учебно-наглядные пособия: плакаты по разделам дисциплины, оборудование отражающее содержание дисциплины, нормативные документы.

Рабочие места по количеству обучающихся.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, каталоги, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Мультимедийное оборудование: проектор, экран настенный, компьютер.

Учебно-демонстрационный гостиничный номер с мультимедийным оборудованием.

Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный;

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения профессионального модуля.

Основная литература:

1. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр

«Академия», 2019. – 224 с.

2. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - Издательский центр «Академия», 2019. – 240 с.

3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 208 с.

4. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 20120. – 304с.

5. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учебное пособие/Н. А. Зайцева. 2-е изд., доп. – М.: Форум, 2020. – 368 с.

6. Казначевская, Г. Б. Менеджмент: учебник / Г. Б. Казначевская. - 16-е изд. стереотип. - Ростов-на-Дону: Феникс, 20120. - 347 с.015. - 272 с.

7. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.В. Петрова – М.: Издательский центр

«Академия», 20121. – 320 с.

8. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая. - М.: Издательский центр «Академия», 2019. - 208 с.

Дополнительная литература:

1. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Павлова — М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 80 с.

2. Романова В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: [Текст]: учеб. пособие/ В.А. Романова, [и др.]—Изд.2-е. —Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2019 - 221с.: ил. – («Туризм и сервис»).

3. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учебное пособие. –М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. – 256 с.: ил. – (Высшее образование).

4. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов [Текст]: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. – 352 с.: ил. – (Высшее образование).

5. Предприятие общественного питания: журнал. – 2020.-№ 1,2,4,6 6.

Интернет-ресурсы:

1.Электронная библиотека для профессионалов: www.hotel-lib.ru

2.Отель – эксперт: www.hotelex.ru

3.Публикации специализированного электронного центра: ГАО Москва: www.gaomoskva.ru

4. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].– <http://prohotel.ru>

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, практические занятия.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

Обязательным условие допуска к производственной практики в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля. Изучение дисциплины общего профессионального цикла «Микробиология, физиология питания, санитария и гигиена».

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации.

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

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции, формируемые в рамках модуля)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК.3.1 Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.3.2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	

и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	