

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

в г. Анапе Краснодарского края

Среднее профессиональное образование

Согласовано:  
Директор ГК «Альбатрос»  
Делиболтоян Э.Б.



Утверждаю:  
Директор филиала ФГБОУ ВО «СГУ»  
в г. Анапе Краснодарского края  
Леонова Е.В..  
«31» августа 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.5 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих**

**МДК.05.01 Рабочая профессия (портье)**

Наименование специальности  
43.02.11 Гостиничный сервис

2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Организация-разработчик:  
Филиал ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» в городе Анапе Краснодарского края.

Разработчик:  
Хайбуллина Маргарита Владимировна – преподаватель ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» филиал в городе Анапа Краснодарского края.

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждена «30» августа 2020 г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии \_\_\_\_\_ Е.С. Федосенко



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля	5
<b>2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	6
<b>3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	7
3.1. Тематический план профессионального модуля	7
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	8
3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	12
<b>4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	13
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	13
4.2. Информационное обеспечение обучения	13
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	14
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	14
<b>5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	15

## 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

#### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида деятельности: Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 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 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

При реализации рабочей программы профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

#### 1.2. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

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

**иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

**уметь:**

• обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий;

• осуществлять контроль над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу, соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования;

• информировать проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение;

• давать устные справки, касающиеся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.;

• принимать и оформлять необходимые документы;

• осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства организации;

• контролировать соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены;

- принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих;
- рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия;
- информировать руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации;

**знать:**

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания.
- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
- правила и методы организации процесса обслуживания клиентов.
- порядок содержания жилых и других помещений гостиницы.
- основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей.
- основы экономики, организации труда и управления.
- структуру управления гостиницей, права и обязанности работников гостиницы.
- законодательство о труде.
- правила внутреннего распорядка,
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 144 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 72 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 54 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 18 часов;

учебной практики – 72 часа;

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности - Документирование хозяйственных операций и ведение бухгалтерского учета имущества организации, 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 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
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.	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.
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

Коды 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. 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 5.1 – 5.5	МДК.05.01.Профессия	72	54	48	-	18	-	-	-
	Учебная практика (УПО 5.)	72	72						
	<b>Всего:</b>	<b>144</b>	<b>54</b>	<b>48</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>-</b>

### 3.2. СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	
Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных (МДК) и тем	<b>Раздел 1. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 портье.</b>			
	Тема 1.1. Организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы			
		<b>Практическое занятие</b>	<b>4</b>	
		1. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по функциональному назначению)	2	
		3. Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона	2	
		<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
		1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	2	
	Тема 1.2 Виды гостиничных помещений.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	1,2
		1. Группы гостиничных помещений. Категории номеров	2	
		<b>Практическое занятие</b>	<b>4</b>	2
	1. Разработать виды уборочных работ и алгоритм их выполнения в гостинице (по замыслу)	2		
	2. Разработать последовательность подготовки номеров к заселению в гостинице (по замыслу)	2		
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	3	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	2		
Тема 1.3. Основные службы гостиничного предприятия.	<b>Практическое занятие</b>	<b>4</b>		
		1. Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице. Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса	2	
		2. Моделирование ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным предприятием	2	
		<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
		1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	2	



Тема 1.4 Организация и предоставление основных услуг.	<b>Практическое занятие</b>		<b>4</b>
	1. Составление схемы размещения гостей.		2
	2. Разработать перечень основных услуг в гостинице (по замыслу)		2
	<b>Самостоятельная работа</b>		2
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;		2
<b>РАЗДЕЛ 2. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.</b>			
<b>ТЕМА 2.1. Виды дополнительных услуг оказываемых гостинице</b>			
	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	1. Характеристика дополнительных услуг в гостинице Состав, технология предоставления услуг		2
	<b>Практическое занятие</b>		4
	1. Экскурсия в гостиницу "Старая Анапа": изучение работы портье..		2
	2. Составление отчета о работе портье в гостинице "Старая Анапа".		2
	<b>Самостоятельная работа</b>		4
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции,		2
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме;		2
<b>Тема 2.2. Взаимодействие между службой портье и другими службами.</b>			
	<b>Практическое занятие</b>		4
	1. Составление должностной инструкции портье гостиницы		2
	2. Моделирование ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда		2
	<b>Самостоятельная работа</b>		2
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;		2
<b>ТЕМА 2.3. Выполнение обязанностей портье</b>			
	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	1. Стандартные требования к должности портье. Стандарт работы по должности.		2
	<b>Практическое занятие</b>		4
	1. Прохождение студентами профориентационного тестирования с использованием диагностического профориентационного комплекса «Профориентатор»		2
	2. Разработать «лист контроля чистоты в номерах»		2
	<b>Самостоятельная работа</b>		2
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы		2

	на теоретические вопросы по теме;		
	<b>Практическое занятие</b>		<b>4</b>
ТЕМА 2.4 Процесс обслуживания в гостинице	1. Разработать виды уборочных работ и алгоритм их выполнения в гостинице (по замыслу)		2
	2. Разработать последовательность подготовки номеров к заселению в гостинице (по замыслу)		2
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>2</b>
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;		2
	<b>Практическое занятие</b>		<b>4</b>
Тема 2.5 Организация бытового обслуживания.	1. Решение ситуативных задач по теме		2
	2. Разработать пакет услуг для гостиниц от 1 до 5 звезд.		2
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>4</b>
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции,		2
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме;		2
	<b>Раздел 3. Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря</b>		
	<b>Практическое занятие</b>		<b>4</b>
Тема 3.1. Обеспечение технической исправности всех комплектующих принадлежностей гостиничного номера	1. Составление схемы обеспечения службой номерного фонда комплексной системы физическая безопасность гостя. Освоение стандартов поведения персонала гостиницы в экстремальных условиях. Принятие мер на месте происшествия. безопасность гостя		2
	2. Проверка наличия и актирования утерянной собственности гостей. Учет и возврат забытых вещей.		2
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>4</b>
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции,		2
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме;		2
	<b>Раздел 4. Обеспечение безопасности гостей и сохранность их имущества.</b>		
	<b>Практическое занятие</b>		<b>4</b>
Тема 4.1. Обеспечение безопасности гостей.	1. Составление схемы обеспечения службой портье комплексной системы физической безопасности гостя. Освоение стандартов поведения персонала гостиницы в экстремальных		2

	условиях. Принятие мер на месте происшествия		
	2. Изучение методов обеспечения сохранности личного имущества и денег. Изучение порядка работы с вещами гостя. Проверка наличия и активирования утерянной собственности гостей. Учет и возврат забытых вещей.	2	
	<b>Раздел 5 Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.</b>	8	
	<b>Практическое занятие</b>	4	2
	1. Решение ситуативных задач.	2	
Тема 5.1. Организация мер по охране труда и технике безопасности.	2. Разработать правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>	2	3
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции,	1	
	2. ответы на теоретические вопросы по теме;	1	
	<b>Всего</b>	6/48/18	
	<b>Учебная практика (УП.05). Виды работ:</b>	72 (2 недели)	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять организацию контроля работы персонала службы портье;</li> <li>- осуществлять оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;</li> <li>- осуществлять контроль за гостиничными помещениями и номерами;</li> <li>- соблюдать требования к должности портье;</li> <li>- соблюдать правила обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице;</li> <li>- осуществлять владение навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;</li> <li>- осуществлять оформление и ведения документации;</li> <li>- осуществлять предоставление дополнительных услуг в номерах;</li> <li>- осуществлять организацию контроля работы персонала хозяйственной службы.</li> <li>- организация бытового обслуживания.</li> <li>- профилактика производственного травматизма.</li> <li>- производственная санитария и гигиена.</li> <li>- электробезопасность в гостиницах.</li> </ul>		

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).

### **3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по ПМ.5 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

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

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины.

При этом содержание программы не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы. Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

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

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

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

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

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

#### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### Основная литература:

1. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства: учеб. пособие. - М. : Дашков и К, Саратов : Альтэк, 2015. – 272 с.
2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм. - М.: Альфа – М.: 2015. -224 с.
3. Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. ISBN 978-5-98281-357-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415579>.

##### Дополнительная литература:

1. Гостиничный менеджмент: Учебник/Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с. ISBN 978-5-00091-141-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518080>
2. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джон Р. Уокер. — Электрон.текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. 978-5-98704-818-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51856.html>.
3. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. ISBN 978-5-8199-0544-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478840>
4. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 136 с. ISBN 978-5-16-009091-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/538880>
5. Прончева О.К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.К. Прончева. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — 978-5-93252-351-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75021.html>
6. Журнал «Академия гостеприимства». – 2019.
7. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» по дисциплине «Профессия» / Сост. Хайбуллина М.В. Анапа, 2019. — 9 с.

### **Интернет-сайты**

1. [www.unwto.org](http://www.unwto.org) - Всемирная туристская организация (UNWTO)
2. [www.wttc.org](http://www.wttc.org) - Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)
3. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - Федеральное агентство по туризму Российской Федерации
4. [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) - ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии
- 5.

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно - коммуникационные технологии.

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

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин общего гуманитарного, и социально-экономического цикла учебного плана.

При реализации программы профессионального модуля предусматривается практика по профилю специальности, которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса. Практика проводится на базе организаций, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов практики по профилю специальности, подтвержденных документами соответствующих организаций. Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

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

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p> <p>ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p> <p>ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг</p> <p>ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p> <p>ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;</li> <li>- регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей,</li> <li>- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</li> <li>- составлять и обрабатывать необходимую документацию;</li> <li>- организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</li> <li>- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</li> <li>- составлять и обрабатывать необходимую документацию;</li> <li>- осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей;</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, учебной практике</i></p> <p><i>Дифференцированный зачет по производственной практике</i></p> <p><i>Экзамен по МДК</i></p> <p><i>Экзамен по профессиональному модулю</i></p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проявление интереса к будущей профессии, активности и инициативности в получении профессионального опыта, умений и знаний;</li> <li>- аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной</li> </ul>	<p><i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения</i></p>

	<p>значимости будущей профессии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие положительных отзывов по итогам практики;</li> <li>- участие в студенческих конференциях, конкурсах и т.п.</li> </ul>	<i>образовательной программы</i>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация умений планировать свою собственную деятельность и прогнозировать ее результаты;</li> <li>- обоснованность выбора методов и способов действий;</li> <li>- проявление способности коррекции собственной деятельности;</li> <li>- адекватность оценки качества и эффективности собственных действий.</li> </ul>	
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- решение стандартных и нестандартных профессиональных ситуаций по видам профессиональной деятельности.</li> </ul>	
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация умения осуществлять поиск информации с использованием различных источников и информационно-коммуникационных технологий.</li> </ul>	
<p>ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация умения осуществлять поиск информации с использованием различных источников и информационно-коммуникационных технологий;</li> <li>- адекватность оценки полученной информации с позиции ее своевременности достаточности для эффективного выполнения задач профессионального и личностного развития.</li> </ul>	
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация способности эффективно общаться с преподавателями, студентами, представителями работодателя.</li> </ul>	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения задания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проявление ответственности за результаты выполнения заданий каждым членом команды;</li> <li>- проявление способности оказать и принять взаимную помощь.</li> </ul>	
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация стремления к постоянному профессионализму и личностному росту;</li> <li>- проявление способности осознанно планировать и самостоятельно проводить повышение своей квалификации.</li> </ul>	



самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации		
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- демонстрация умения осваивать новые правила ведения учета имущества организации; - демонстрация умения осваивать технику заполнения первичных учетных документов, регистров учета.	

### Общие критерии оценки результатов освоения МДК

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

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

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

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

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

### Оценивание студента на экзамене по МДК

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

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

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

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки,

неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ по МДК.05.01.Профессия**

1. Организационная структура управления гостиницы.
2. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
3. Санитарно-гигиенические принадлежности: типы гостевых принадлежностей, принципы комплектации.
3. Санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.
4. Организация уборочных работ. Виды уборки.
5. Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии.
6. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
7. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.
8. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
9. Административно-хозяйственная служба гостиницы. Ее роль в деятельности гостиницы.
10. Изучение роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы. Мотивация персонала.
11. Административно-хозяйственная служба гостиницы.
12. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы.
13. Социальные аспекты качества в хозяйственной службе.
14. «Положение о персонале» как стандарт предприятия.
15. Изучение роли человеческого фактора в работе службы портье.
16. Работа с униформой в службе портье.
17. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.
18. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений.
19. Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя.
20. Организация работы прачечной в гостинице.
21. Рабочий цикл прачечной.
22. Основные правила поведения при возникновении пожароопасности.
24. Обеспечение безопасности гостей.
25. Оставленные и потерянные вещи, их хранение и порядок возврата.
26. Санитарно-гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений.
27. Организация и проведение уборочных работ.
28. Организация уборочных работ.
29. Виды уборочных работ.
30. Уборка гостевых номеров, типы уборок
31. Последовательность выполнения текущей (ежедневной) уборки.
32. Генеральная уборка. Объем работ производимых при генеральной уборке.
33. Уборка забронированных номеров. Технология уборочных работ забронированных номеров.
34. Экспресс уборка. Технология выполнения уборочных работ при экспресс уборке.
35. Технология уборки помещений общего пользования. Последовательность уборки помещений общего.
36. Уборка санузлов в номерах.
37. Профилактика производственного травматизма.
38. Производственная санитария и гигиена.

39. Категории уборочных работ.
40. Подготовка номеров к заселению.
41. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
42. Организация бытового обслуживания.
43. Виды бытового обслуживания гостей.
44. Состав, технология предоставления услуг по бытовому обслуживанию.
45. Требования к персоналу предоставляющему бытовое обслуживание.
47. Организация мер по охране труда и технике безопасности.
46. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений.
48. Охрана труда, профилактика производственного травматизма.
49. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.
50. Группы гостиничных помещений.
51. Категории номеров.
52. Опасные излучения; химические и биологические факторы риска в работе персонала АХС.
53. Пожарная безопасность в работе горничной.
54. Основные службы гостиничного предприятия.
55. Почему должна быть тесная взаимосвязь службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда?
56. Оборудование и оснащение службы.
57. Требования к персоналу службы обслуживания номерного фонда.
58. Основы взаимоотношений внутри коллектива современной гостиницы.
59. Каковы особенности работы контактных и неконтактных служб отелей?
60. Стандартные требования к персоналу службы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

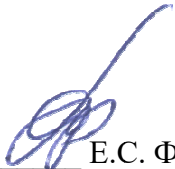
Рабочая программа актуализирована на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 на заседании цикловой методической комиссии дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма от «31» августа 2021 года.

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

Председатель цикловой методической комиссии \_\_\_\_\_  Е.С. Федосенко