

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
в г. Анапе Краснодарского края  
Среднее профессиональное образование

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



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор филиала ФГБОУ ВО «СГУ»  
в г. Анапе Краснодарского края  
Е.В. Леонова  
«31» августа 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО,  
ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ)**

Наименование специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) предназначена для реализации основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.2023 № 72111) с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» филиал в городе Анапе Краснодарского края.

Разработчик:


Кузнецова Лариса Николаевна – преподаватель программ среднего профессионального образования филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края

Рабочая программа рекомендована цикловой методической комиссией дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждена «31» 08 2023г. Протокол № 01

Актуализирована «30» августа 2024 г. Протокол №1

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



## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ МДК 03.01 Освоение должности служащего - портье

## 1.1 Область применения рабочей программы.

Рабочая программа междисциплинарного курса является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство базовой подготовки в части освоения основного вида деятельности: Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких).

### **Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

Междисциплинарный курс МДК.03.01 Освоение должности служащего - портье относится к профессиональному циклу профессиональных модулей, читается в 3 семестре в объеме 92 акад.час.

## 1.2 Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.05 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

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

### ***иметь практический опыт:***

- взаимодействия со службами номерного фонда, питания и другими службами гостиничного комплекса;
- приёма, регистрации и размещения гостей;
- информирования гостей об услугах в гостинице;
- подготовки счетов и организация отъезда гостей;
- приема заказов на бронирование от потребителей;
- информирования потребителя о бронировании;
- аннулирования бронирования.

### ***уметь:***

- вести информационную базу службы приема и размещения;
- осуществлять работу по заезду, выезду и расчетам с гостями;
- отслеживать баланс по депозиту, за платные услуги;
- применять современные средства коммуникаций и офисное оборудование, установленные на рабочем месте;
- пользоваться телефоном, факсом, персональным компьютером;
- владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет;
- вести работу с почтой и сообщениями;
- работать с претензиями гостей и отвечать на их вопросы;
- контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы).

### ***знать:***

- законы и нормативно- правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регулирующие сферу обслуживания;
- правила предоставления гостиничных услуг;
- теорию межличностного общения;
- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила по охране труда и пожарной безопасности;
- правила приема и обслуживания гостей;
- правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах;
- порядок бронирования номеров гостиницы;
- правила эксплуатации контрольно-кассовых машин;
- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера;
- правила использования файловой системы;
- телефоны вызова служб экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях;
- систему сейфового хранения ценностей гостей и систему депозитных ячеек;
- правила расчета с гостями при их отъезде;
- организацию деятельности служб гостиниц;
- систему охранной сигнализации и правила работы с ней.

### **1.2.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля в соответствии с ФГОС СПО и на основе ФГОС СОО.**

Для успешного освоения курса, обучающиеся должны владеть компетенциями, полученными при изучении предшествующих дисциплин. На компетенциях, формируемых курсом, базируется изучение общепрофессиональных дисциплин, профессиональных модулей, учебная, производственная (по профилю специальности) и преддипломная практика.

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Освоение должности служащего - портье, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Перечень общих компетенций:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, 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.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Перечень профессиональных компетенций:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 5.1.	Знать и соблюдать стандарты работы.
ПК 5.2.	Владеть правилами этикета при общении с гостями и коллегами.
ПК 5.3.	Обслуживать и проявлять заботу о гостях.
ПК 5.4.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 5.5.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 5.6.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

### **1.3 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – **218 часов**,

в том числе в форме практической подготовки – **158 часов**.

Из них на освоение МДК – **92 часа**.

в том числе

самостоятельная работа – **6 часов**.

Практики, в том числе учебная – **72 часа**,

производственная – **36 часов**.

Промежуточная аттестация – **30 часов**.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1 Объем профессионального модуля и виды учебной работы

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса						Практика, часов	
			Обучение по МДК, часов						Учебная	Производственная
			Всего, часов	в т.ч. лекции	в т.ч. практические занятия	Самостоятельная работа	Консультации	ПАТТ		
ОК 01-11; ПК 5.1-5.6	МДК.03.01 Освоение должности служащего - портье	<b>92</b>	72	22	50	6	2	12	-	-
ОК 01-11; ПК 5.1-5.6	Учебная практика УП.03	<b>72</b>							72	-
ОК 01-11; ПК 5.1-5.6	Производственная практика ПП.03	<b>36</b>							-	36
	ПМ.03.01(К) Экзамен по модулю	<b>18</b>								
<b>Всего:</b>		<b>218</b>	72	22	50	6	2	12	72	36

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Организация деятельности предприятия сферы сервиса - гостиницы</b>		<b>6/12/2</b>	ОК 01-09; ПК 5.1-5.6
<b>Введение.</b> Концепция устойчивого развития сферы туризма и гостеприимства.			
<b>Тема 1.1</b> <b>Организация деятельности предприятия сферы сервиса - гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Технологические стандарты гостиничных предприятий. 2. Организация работы гостиницы. 3. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещению гостей. 4. Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц. 5. Группы гостиничных помещений. Категории номеров. 6. Технология производственных процессов в гостинице.	<b>2</b>	
	<b>Практическое занятие.</b> 1. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по функциональному назначению) 2. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по типам ОСУ) 3. Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона	4	
<b>Тема 1.2</b> <b>Основные службы гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы. 2. Служба по работе с клиентами. 3. Организация бронирования. 4. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. 5. Организация и технология работы службы приема и размещения. 6. Оборудование и технические средства службы приема и размещения	2	
	<b>Практическое занятие.</b> Решение ситуационных задач: 1. Технология производственных процессов в гостинице. 2. Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса. 3. Моделирование ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с	4	



	гостиничным предприятием. 4. Составление схемы размещения гостей.		
<b>Тема 1.3. Организация и предоставление услуг в гостинице</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Виды обслуживания в гостинице. 2. Сервисное обслуживание в гостинице. 3. Характеристика основных услуг в гостинице 4. Состав, технология предоставления услуг. 5. Виды дополнительных услуг, оказываемых гостинице. 6. Характеристика дополнительных услуг в гостинице. Технология их предоставления.	2	
	<b>Практическое занятие.</b> 1. Перечень основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия. 2. Услуги питания. 3. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. 4. Предоставление индивидуальных услуг для постоянных гостей, для VIP клиентов. 5. Услуги бизнес-центра. 6. Автоматизированные системы в службе приема и размещения	4	
<b>Аудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1</b>	Конспектирование по темам: 1. Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса 2. Задачи и принципы организации деятельности гостиницы. 3. Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного сервиса. Составление таблицы: Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания. Составление экскурсионной программы для гостей	2	
<b>Раздел 2 Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье</b>		<b>12/24/2</b>	ОК 01-09; ПК 5.1-5.6
<b>Тема 2.1 Организация и технология работы портье</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Квалификационная характеристика должности портье. 2. Должностные обязанности портье. 3. Организация рабочего места портье. 4. Функции ночного портье и технология его работы.	2	
	<b>Практическое занятие.</b> 1. Основные правила организация работы портье. 2. Шахматная ведомость, изучение, составление 3. Анализ показателей ADR и REVPAR на примере гостиничного предприятия	4	

	<p>4. Обязанности ночного портье</p> <p>5. Функциональные обязанности ночного аудита</p> <p>6. Составление словаря терминов и определений по теме.</p>		
<p><b>Тема 2.2</b> <b>Взаимодействие между службой портье и другими службами.</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия.</p> <p>2. Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями.</p> <p>3. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.</p> <p>4. Функции службы ночного портье и правила аудита.</p> <p>5. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами.</p>	2	
	<p><b>Практическое занятие.</b></p> <p>1. Составление должностной инструкции портье гостиницы</p> <p>2. Моделирование ситуаций взаимодействия между службой по работе с клиентами и другими службами.</p> <p>3. Заполнение карты движения номерного фонда</p>	4	
<p><b>Тема 2.3</b> <b>Правила приема, регистрации и поселения гостей</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.</p> <p>2. Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания в пределах РФ.</p> <p>3. Прием и регистрация индивидуальных клиентов.</p> <p>4. Прием и регистрация туристских групп.</p> <p>5. Прием и регистрация корпоративных клиентов.</p> <p>6. Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации VIP-персон.</p>	2	
	<p><b>Практическое занятие.</b></p> <p>1. Изучение нормативных документов регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей</p> <p>2. Процедура регистрации гостей</p> <p>3. Оформление анкеты, карты гостя, разрешения на поселение</p> <p>4. Автоматизированная система в службе приема и размещения</p> <p>5. Изучение правила работы с VIP-гостями</p> <p>6. Решение ситуационных задач.</p>	4	
<p><b>Тема 2.4</b> <b>Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Речевые стандарты при общении с гостями.</p> <p>2. Этикет телефонных переговоров</p> <p>3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.</p> <p>4. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем.</p>	2	

	5. Помощь в экстраординарных ситуациях с гостями		
	<b>Практическое занятие.</b> 1. Решение экстраординарных ситуаций 2. Решение конфликтных ситуаций с гостями в отеле 3. Решение тестовых заданий	4	
<b>Тема 2.5</b> <b>Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Стандарты качества обслуживания гостей при выписке. 2. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы. 3. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. 4. Виды расчетов с проживающими, наличный /безналичный расчет . 5. Выезд гостя. Документальное оформление, проводы .	2	
	<b>Практическое занятие.</b> 1. Выписка гостя. Оформление счетов 2. Передача смены. Заполнение необходимых отчетных документов. 3. Решение ситуационных задач 4. Решение тестовых заданий	4	
<b>Тема 2.6.</b> <b>Информационные и телекоммуникационные технологии в работе портъе</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Использование информационных и телекоммуникационных технологий в работе портъе Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera	2	
	<b>Практическое занятие.</b> 1. Изучение автоматизированных систем управления гостиничным предприятием: 1. Fidelio. 2. Edelweiss. 3. Libra. 4. Opera. 2. Освоение методов работы с программным продуктом (регистрация писем-заявок, поиск по базе данных номерного фонда, внесение в базу данных программного продукта по загрузке номерного фонда, формирование графика заезда гостей и т.д.) 3. Тестирование по теме	4	
<b>Аудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2</b>	Конспектирование по темам: 1. Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами. 2. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. 3. Предоставление основных и дополнительных услуг в гостинице. 4. Автоматизированные системы в службе приема и размещения 5. Изучение индивидуальных услуг для постоянных гостей, для VIP клиентов.	2	

	<p>Подбор ситуаций по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.</li> <li>2. Подбор ситуаций по теме: Ночной аудит.</li> <li>3. Подбор ситуаций для тренинга навыков принятия решений по управлению поведением персонала.</li> <li>4. Дополнительные услуги.</li> </ol> <p>Составление экскурсионной программы для гостей.</p>		
<b>Раздел 3. Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря</b>		<b>4/14/2</b>	ОК 01-09; ПК 5.1-5.6
<b>Тема 3.1 Обеспечение технической исправности всех комплектующих принадлежностей гостиничного номера</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечение службой номерного фонда комплексной системы физической безопасности гостя.</li> <li>2. Освоение стандартов поведения персонала гостиницы в экстремальных условиях.</li> <li>3. Принятие мер на месте происшествия, безопасность гостя.</li> </ol>	1	
	<p><b>Практическое занятие.</b></p> <p>Освоение стандартов поведения персонала гостиницы в целях обеспечения сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря.</p>	4	
<b>Тема 3.2 Обеспечение безопасности гостей и сохранность их имущества.</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечение службой портье комплексной системы физической безопасности гостя.</li> <li>2. Освоение стандартов поведения персонала гостиницы в экстремальных условиях.</li> </ol> <p>Принятие мер на месте происшествия.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Организация хранения личных вещей. Учет и возврат забытых вещей.</li> </ol>	1	
	<p><b>Практическое занятие.</b></p> <p>Решение ситуационных задач.</p>	4	
<b>Тема 3.3 Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Организация мер по охране труда и технике безопасности. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах.</p>	2	
	<p><b>Практическое занятие.</b></p> <p>Решение ситуационных задач.</p>	6	
<b>Аудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3</b>	<p>Конспектирование по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря.</li> <li>2. Обеспечение безопасности гостей и сохранность их имущества.</li> <li>3. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности в гостинице.</li> </ol>	2	

	Подбор ситуаций по темам: 1. Дополнительные услуги. Организация хранения личных вещей. 2. Поведение персонала гостиницы в экстремальных условиях. 3. Принятие мер на месте происшествия. 4. Безопасность гостя. 5. Учет и возврат забытых вещей.		
<b>Итого</b>		<b>90/72(22+50)/6/12</b>	
<p><b>Учебная практика УП.03.</b>  <b>Виды работ:</b>          1. Нормативные документы, ГОСТы и организация работы службы приема и размещения.          2. Организационная структура отеля. Организационно-управленческая структура службы приема и размещения.          3. Организация рабочего места          4. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.          5. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования.          6. Оформление бронирования с использованием телефона.          7. Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).          8. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними.          9. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).          10. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.          11. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате          12. Оформление итогового отчета</p>			
<p><b>Производственная практика ПП.03.</b>  <b>Виды работ:</b>          1. Знакомство с требованиями организации. Инструктаж по технике безопасности.          2. Определение организационно-правовой формы организации.          3. Определение целей и миссии гостиницы.          4. Изучение организационных документов: Свидетельство о регистрации, Устав организации, Положение о персонале. Определение и описание характера выполняемых работ (услуг).          5. Изучение штатного расписания СПиР. Определение структурных подразделений. Осуществление должностных обязанностей портье          6. Изучение организационной структуры подразделений гостиницы. Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор).          7. Изучение прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. Выполнение работ по приему гостей/туристских групп/</p>			

<p>иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия.</p> <p>8. Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении заезда и выезда гостей.</p> <p>9. Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения.</p> <p>10. Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). Документооборот гостиницы.</p> <p>11. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда. Составление шахматки.</p> <p>12. Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг предоставления гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес – мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.</p> <p>13. Процедуры подготовки счета и принятия оплаты. Ведение счетов гостей и кассовой книги. Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. Получение отзыва клиента об оказанных услугах в беседе с персоналом. Получение отзыва клиента об оказанных услугах в анкете.</p> <p>14. Оформление и подготовка к защите отчета.</p>	
<b>ВСЕГО</b>	<b>218</b>

## 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 3.1 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.

### 3.2 Информационное обеспечение обучения

#### 3.2.1. Нормативные документы:

1. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (пос.ред.28.05.2022).
2. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ (пос.ред. 24.04.2020).
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
4. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94 / — : ЭНАС, 2017. — 208 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/76842.html> (дата обращения: 24.09.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### 3.2.2 Основные печатные и электронные издания

1. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Захарова Н.А. — Саратов : Профобразование, 2024. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135496.html> (дата обращения: 24.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Тимощук Н.А, Индустрия гостеприимства : учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимощук. — Саратов : Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/10682> (дата обращения: 29.08.2023).
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей. (дата обращения: 29.08.2023).
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495428>. (дата обращения: 29.08.2023).
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>. (дата обращения: 29.08.2023).

## Дополнительная литература

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/132424.html> (дата обращения: 29.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808>. (дата обращения: 29.08.2023).

3. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. П. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813> (дата обращения: 24.08.2024).

4. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по проф.модулю «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких)» / Сост. Кузнецова Л.Н. 2023. — 34 с.

### 3.2.43 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

№ п/п	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001–. – <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Образовательная платформа Юрайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: <a href="https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F">https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5.	Комплект Сочинского государственного университета / ЭБС «Консультант студента» ; ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, – URL: <a href="http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html">http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	Электронная библиотека Grebennikon / Издательский дом «Гребенников». – Москва, . . – URL: <a href="https://www.grebennikov.ru/">https://www.grebennikov.ru/</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7.	Сетевая электронная библиотека классических университетов / ООО ЭБС «Лань. – Санкт-Петербург, 2023 – . URL: <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
9.	<a href="http://www.prohotel.ru">www.prohotel.ru</a> - Портал гостиничного бизнеса
10.	<a href="http://www.tonkosti.ru">www.tonkosti.ru</a> - Электронная туристическая энциклопедия
11.	<a href="http://www.russiatourism.ru">www.russiatourism.ru</a> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ



### **3.3 Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, 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.

Практика является обязательным разделом данного модуля. При реализации программы профессионального модуля предусматривается учебная и производственная практика (по профилю специальности), которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса.

Учебная практика, проводятся при освоении учащимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей. Учебная практика может проводиться как в учебно-производственной мастерской, так и в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Производственная практика проводится только в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Производственную практику рекомендуется проводить концентрированно. Аттестация по итогам производственной практики проводится с учётом (или на основании) результатов, подтверждённых документами соответствующих организаций. По результатам практики представляется отчёт, который соответствующим образом защищается.

Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов учебной и производственной практики. Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Промежуточная аттестация обучающихся, осуществляется в рамках освоения обще профессионального и профессионального цикла в соответствии с разработанными образовательной организацией фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижение запланированных по отдельным дисциплинам, модулям и практикам результатов обучения. Завершается освоением междисциплинарных курсов в рамках промежуточной аттестации экзаменом, включающим как оценку теоретических знаний, так и практических умений.

При реализации программы модуля могут проводиться консультации для учащихся.

Формы проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные) определяются образовательной организацией.

### **3.4. 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 образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт

деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла.

### **3.5. 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 профессиональному модулю 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 дисциплины 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 также 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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**Контроль и оценка** результатов освоения общеобразовательной дисциплины раскрываются через дисциплинарные результаты, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций по разделам и темам содержания учебного материала.

Тип задания	Формы и методы контроля и оценки	Проверяемые образовательные результаты
Задания для текущего контроля		
Тестовые задания	Оценка результатов тестирования	ОК 01-02, ОК 04-07, ОК 09 ПК 5.1-5.6
Устный / письменный опрос	Оценка ответов обучающихся	ОК 01-02, ОК 04-07, ОК 09 ПК 5.1-5.6
Практические задания	Оценка выполненных заданий; Наблюдение за деятельностью обучающихся	ОК 01-02, ОК 04-07, ОК 09 ПК 5.1-5.6
Практикоориентированные ситуационные задачи	Оценка выполнения ситуационных задач; Наблюдение за деятельностью обучающихся при работе в микрогруппах	ОК 01-02, ОК 04, ОК 05, ОК 09 ПК 5.1-5.6
Тематика научно-исследовательской работы (НИР, рефераты, сообщения, доклады, презентации)	Оценка результатов защиты ИР по дисциплине, докладов, рефератов; Оценивание сообщений и презентаций	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09 ПК 5.1-5.6
Мини-проекты	Оценка подготовленного проекта; Оценивание сообщений и презентаций	ОК 02, ОК 04-07, ОК 09
Контрольные работы (контрольные занятия)	Оценка практических заданий	ОК 02, ОК 04-07, ОК 09 ПК 1.1-1,4, ПК 2.1
Задания для промежуточной аттестации		
Тестовые задания	Оценка результатов тестирования	ОК 02, ОК 04-07, ОК 09
Практические задания	Оценка выполненных заданий	ОК 02, ОК 04-07, ОК 09
Защита проекта	Оценка подготовленного проекта; Оценивание сообщений и презентаций	ОК 02, ОК 04-07, ОК 09

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Текущий контроль успеваемости подразумевает регулярную объективную оценку качества освоения обучающимися содержания профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) и способствует успешному овладению учебным материалом в разнообразных формах аудиторной работы, в процессе внеаудиторной подготовки и оценивает систематичность учебной работы студента.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) осуществляется в форме экзамена.

Условием допуска к экзамену является положительная аттестация обучающихся по результатам текущего и рубежного контроля, выполнение всех заданий для внеаудиторной самостоятельной работы.

### **Общие критерии оценки результатов освоения дисциплины**

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей студентов, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

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, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, 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, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

**ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ  
ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ  
СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ)**

**МДК.03.01 Освоение должности служащего - портье**

**Теоретические вопросы:**

1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела
2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
3. Особенности взаимодействия составных элементов индустрии гостеприимства
4. Основные модели гостеприимства. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
5. Проблемы и перспективы развития гостиничного сервиса.
6. Типология гостиниц. Виды классификации гостиничных предприятий.
7. Классификация гостиниц (по функциональному назначению)
8. Классификация гостиниц (по типам ОСУ)
9. Построение концепции гостиничного предприятия. Учет факторов, влияющих на построение.
10. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
11. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.
12. Услуги питания в процессе обслуживания гостей.
13. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей.
14. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы».
- 15 Организация работы вспомогательной службы при гостинице.
16. Организация бизнес - мероприятия в гостинице.
17. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.
18. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.
19. Служба по работе с клиентами: безопасность гостей.
20. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.
21. Сфера компетенции службы управления номерным фондом.
22. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.
23. Основные функции службы приема и размещения гостей.
24. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности швейцара, портье, консьержа,
25. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности администратора, менеджера Reception, дежурного по этажу, батлера.)
26. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.
27. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия.
28. Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.
29. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
30. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
31. Роль образования в карьере работника службы приема и размещения.
32. Обучение как фактор повышения квалификации сотрудников гостиницы.
33. Культура обслуживания гостей.
34. Специфика обслуживания в гостинице.
35. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
36. Система социально-культурных мер, исключая конфликтные ситуации при обслуживании гостей.

### **Практические задания:**

1. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей
2. Задачи, решаемые администратором, портье: расчеты с клиентами
3. Задачи, решаемые администратором, портье: бронирование номеров,
4. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей
5. Задачи, решаемые администратором, портье: предоставление информации о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, и иной информации, запрашиваемой гостем.
6. Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.
7. Порядок передачи дел по окончании смены.
8. Содержание отчета о смене
9. Основные функции администратора, портье.
10. Процедура регистрация гостей.
11. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест
12. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.
13. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.
14. Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, наличными.
15. Предоставление информации для гостя и её объем.
16. Работа с жалобами клиентов.

### **Оценивание студента на экзамене по дисциплине**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко 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 приёмами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твёрдо 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 приёмами 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.

# ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ) РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ)

Рабочая программа актуализирована на 2024/2025 учебный год на заседании цикловой методической комиссии дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма, протокол № 01 от «30» августа 2024 года. В программу внесены дополнения и изменения:

## 3.2 Информационное обеспечение обучения

### 3.2.1. Нормативные документы:

1. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (пос.ред.28.05.2022).
2. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ (пос.ред. 24.04.2020).
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
4. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016–94 / — : ЭНАС, 2017. — 208 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/76842.html> (дата обращения: 24.09.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### 3.2.2 Основные печатные и электронные издания

1. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Захарова Н.А. — Саратов : Профобразование, 2024. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135496.html> (дата обращения: 24.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Тимошук Н.А, Индустрия гостеприимства : учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимошук. — Саратов : Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/10682> (дата обращения: 29.08.2023).
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей. (дата обращения: 29.08.2023).
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495428>. (дата обращения: 29.08.2023).
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>. (дата обращения: 29.08.2023).

### 3.2.3 Дополнительная литература

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/132424.html> (дата обращения: 29.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.


2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808>. (дата обращения: 29.08.2023).

3. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. П. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813> (дата обращения: 24.08.2024).

4. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по проф.модулю «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких)» / Сост. Кузнецова Л.Н. 2023. — 34 с.

### 3.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

№ п/п	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001–. – <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Образовательная платформа Юрайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: <a href="https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F">https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5.	Комплект Сочинского государственного университета / ЭБС «Консультант студента» ; ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, – URL: <a href="http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html">http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	Электронная библиотека Grebennikon / Издательский дом «Гребенников». – Москва, . . – URL: <a href="https://www.grebennikov.ru/">https://www.grebennikov.ru/</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7.	Сетевая электронная библиотека классических университетов / ООО ЭБС «Лань. – Санкт-Петербург, 2023 – . URL: <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a> (дата обращения: 29.08.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
9.	<a href="http://www.prohotel.ru">www.prohotel.ru</a> - Портал гостиничного бизнеса
10.	<a href="http://www.tonkosti.ru">www.tonkosti.ru</a> - Электронная туристическая энциклопедия
11.	<a href="http://www.russiatourism.ru">www.russiatourism.ru</a> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ

Председатель цикловой методической комиссии  Е.С. Федосенко