



ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или
нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих (горничная,
портье, агент по закупкам)**

Для студентов, обучающихся по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

Сыктывкар, 2018

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального образования

код	наименование специальности
43.02.14	Гостиничное дело

(программа подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования)

Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
1	Носова Анна Викторовна	первая	преподаватель
2	Гаевая Елена Витальевна	высшая	преподаватель

[число]

[месяц]

[год]

Рекомендована
научно-методическим советом ГПОУ
«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»
Протокол № 5 от «05» июня 2018 г.

Председатель совета

_____ **М.П. Герасимова**

Содержание

1.	Паспорт рабочей программы профессионального модуля	4
2.	Результаты освоения профессионального модуля	8
3.	Структура и примерное содержание профессионального модуля	9
4.	Условия реализации профессионального модуля	18
5.	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	24

1. ПАСПОРТ

рабочей программы профессионального модуля

ПМ.05

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)

[код]

[название профессионального модуля в соответствии с ФГОС]

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

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

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

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)**» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

ПК 5.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.3	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

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

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия (дескрипторы)	Умения	Знания
Раздел модуля 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			

ПК 1.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	Организация деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	- осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; - регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию	- функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; - стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; - критерии и показатели качества обслуживания; - правила работы с информационной базой данных гостиницы; - принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы; - стандартное оборудование службы приема и размещения; - порядок технологии обслуживания: приема, регистрации и размещения гостей; - правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
ПК 1.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Организация деятельности служащего по предоставлению гостю информации о гостиничных услугах	- организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности их обслуживания; - критерии и показатели качества обслуживания

ПК 1.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Организация деятельности служащего по отъезду и проводам гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - составлять и обрабатывать необходимую документацию; - осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей	- стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей; - критерии и показатели качества обслуживания; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности их обслуживания - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; - правила поведения в конфликтных ситуациях; - правила работы с возражениями гостей
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	- алгоритм выполнения работ в профессиональной области; - стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	- определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска	- виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности). Применение современной профессиональной терминологии. Определение траектории профессионального развития и самообразования	- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессионально й деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития	- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - профессиональную терминологию
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельность	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- организацию и технологию работы службы приема и размещения; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе	- излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы	- правила предоставления гостиничных услуг; - речевые стандарты при общении с гостями
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; -пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение	- автоматизированные системы в службе приема и размещения; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы	- правила построения простых и сложных предложений на иные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности
---	--	--	---

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

всего часов	144	в том числе
максимальной учебной нагрузки обучающегося	144	часов, в том числе
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося	0	часов,
самостоятельной работы обучающегося	0	часов;
учебной практики	0	часов;
производственной практики	144	часов;

[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]

3. Структура и содержание профессионального модуля

3.1. Содержание обучения по профессиональному модулю

43.02.14

Гостиничное дело

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
Производственная практика Виды работ: Вводное занятие. Знакомство с требованиями организации. Инструктаж по технике безопасности. создание проекта учебной гостиницы; - проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей; - проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей; - составление проекта договора с турфирмой. Оформление гостей; - подготовка пакета гостиничных услуг по заявке потребителя; - расчёт стоимости пакета гостиничных услуг; - выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; - освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате; - информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Определение организационно-правовой формы организации. Определение целей и миссии гостиницы. Формулирование «дерева целей». Изучение организационных документов: Свидетельство о регистрации, Устав организации, Положение о персонале. Определение и описание характера выполняемых работ (услуг). Изучение штатного расписания. Определение структурных подразделений. Изучение организационной структуры подразделений гостиницы. Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу). Описание офисного оборудования в отчете. Подбор справочных и рабочих материалов стойки Reception с презентацией их в отчете. Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов. Осуществление регистрации и размещения гостей/	144	

туристских групп/ иностранных: правила регистрации. Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении въезда и выезда гостей. Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения. Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). Документооборот гостиницы. Осуществление должностных обязанностей портье. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда. Составление шахматки. Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг предоставления гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес -мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице. Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. Процедуры подготовки счета и принятия оплаты. Технология автоматизированной системы обработки документации организации. Правила хранения и поиска документов. Электронный документооборот. Ведение счетов гостей и кассовой книги. Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров). Получение отзыва клиента об оказанных услугах в беседе с горничной (дежурным по этажу, менеджером). Получение отзыва клиента об оказанных услугах в анкете. Оформление и подготовка к защите отчета.	
Всего	144

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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

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

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

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

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

ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	
Действия: - приема, регистрации и размещения гостей	Виды работ на практике <i>Закрепление умений, освоенных на практических занятиях:</i> - выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
уметь: - организовывать рабочее место службы приема и размещения; - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по функциональному назначению) Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по типам ОСУ) Моделирование профессиональных ситуаций. Составление схемы размещения туристов. Моделирование профессиональных ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда – составление шахматки. Решение ситуационных задач. Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях. Решение ситуационных задач: Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса Моделирование профессиональных ситуаций Повышение квалификации сотрудников гостиницы Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице (тестирование) Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице (тестирование)
знать: - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей	1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела 2. Факторы развития гостиничного дела 3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Основные модели гостеприимства. 4. Обеспечение качественного обслуживания службами гостиницы. Роль персонала в обслуживании.
ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	
Действия: - предоставления информации гостям об услугах в гостинице	Виды работ на практике <i>Закрепление умений, освоенных на практических занятиях:</i> - информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.

уметь: - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона Организация деятельности гостиничного предприятия. Моделирование профессиональных ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным предприятием Составление должностной инструкции портье гостиницы Моделирование профессиональных ситуаций. Организация предоставления услуг на предприятиях гостеприимства Моделирование профессиональных ситуаций. Организация работы дополнительной службы при гостинице Моделирование профессиональных ситуаций. Организация работы вспомогательной службы при гостинице Моделирование профессиональных ситуаций. Организация досуга постояльцев в гостинице (на конкретном примере) Моделирование профессиональных ситуаций. Организация бизнес - мероприятия в гостинице Моделирование профессиональных ситуаций. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице
знать: - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - основные функции службы ночного портье и правила	1. Концепция устойчивого развития гостинично - туристского бизнеса 2. Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела. 3. <i>Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.</i> 4. <i>Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы</i>
выполнения аудита; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	5. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования 6. <i>Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей</i> 7. <i>Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей.</i> 8. <i>Служба по работе с клиентами. Обязанности портье</i> 9. Основные службы гостиничного предприятия. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. 10. Обеспечение качественного обслуживания службами гостиницы. Роль персонала в обслуживании. 11. <i>Услуги питания.</i> 12. Услуги по бронированию билетов и аренде транспорт-ных средств 13. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей 14. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы»
ПК 5.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	
Действия: - подготовки счетов и организации отъезда гостей	Виды работ на практике <i>Закрепление умений, освоенных на практических занятиях:</i> - освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; - освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате;

уметь: - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - выполнять обязанности ночного портье	Моделирование профессиональных ситуаций. Расчет оплаты за проживание Круглый стол по теме: Организация предоставления услуг на предприятиях туризма и гостеприимства
знать: - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	