

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поленова Инна Александровна

Должность: Генеральный директор

Дата подписания: 05.11.2023 17:57:34

Уникальный программный ключ:

2bc51b031f52f1ef87c6946d50ac9f5ab912348ab42251f7e55eb40acef68095

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
«Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»

УТВЕРЖДЕНО

приказом генерального директора

АНО СПО «Колледж ВУиТ»

И.А. Поленовой

от 22 мая 2023 г. №82

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
Профессионального цикла
основной профессиональной образовательной программы по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
квалификация выпускника – специалист по туризму и гостеприимство

Тольятти, 2023 год

ОДОБРЕНА
Педагогическим Советом
Протокол № 5 от «22» мая 2023г.

Составитель: Мигунова Елена Григорьевна, заведующая отделением «Сервиса и информационных технологий» АНО СПО «Колледж ВУиТ».

Рабочая программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. № 1100.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы профессионального модуля	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	5
3. Структура и содержание профессионального модуля	6
4. Условия реализации профессионального модуля	15
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО ПОРТЬЕ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью основной профессиональной образовательной программы АНО СПО «Колледж ВУиТ» по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство базового уровня подготовки, разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Рабочая программа составлена для очной формы обучения

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

Базовая часть

С целью овладения указанным видом профессиональной 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;
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- передачи дел по окончании смены дежурному администратору;

уметь:

- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- информировать о услугах, предоставляемых в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса и иного средства размещения

знать:

- нормативные правовые акты РФ, регулирующие
- деятельность средств размещения;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в поселениях гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- принципы работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- требования охраны труда;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Вариативная часть

Вариативная часть направлена на углубленное изучение базовых умений и знаний.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	236
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	212
Курсовая работа/проект	Не предусмотрено
Самостоятельная работа студента (всего) в том числе:	4
Промежуточная аттестация	8
Учебная практика	72
Производственная практика	36
Итоговая аттестация в форме экзамена по модулю	12

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО ПОРТЬЕ**

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Промежуточная аттестация	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и 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 1.1., ПК 1.2, ПК 1.3, ПК1.4 ОК 01-ОК 05, ОК 09	МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего портье	116	104	52	-	4		8		
	Учебная практика	72						72		
	Производственная практика (по профилю специальности)	36								36
	Экзамен по	12						12		

* Раздел профессионального модуля – часть примерной программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

	модулю									
	Всего:	236	104			4	-	20	72	36

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах	Уровень освоения
1	2	3	
ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО			
МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего портье		214	
Тема 1.1. Нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средств размещения	Содержание 1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. 2. Требования к категориям гостиниц Практические занятия 1. Порядок проживания в гостиницах: Информационная папка, Расчетный час	6 2 2 2	 1 1 2
Тема 1.2. Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Содержание 1. Встреча, прием и поселение гостя. Ключевое хозяйство. 2. Организация приема и размещения клиентов различной категории гостей в гостиницах и иных средствах размещения Практические занятия 1. Организация проживания российских граждан 2. Организация проживания иностранных граждан 3. Организация проживания VIP гостей. Организация проживания групповых Клиентов	12 2 2 8 2 2 4	 2,3 2,3 1 1 1
Тема 1.3. Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	Содержание 1. Способы предоставления информации о услугах, предоставляемых в гостиничных комплексах и иных средствах размещения 2. Услуги хранения личных/ценных вещей проживающих Практические занятия 1. Оформление технологических документов при предоставлении дополнительных услуг 2. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих	12 4 4 4 2 2	 3 2 2 2

Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении Составление словаря «Термины и определения» Отработка ситуаций по темам: Встреча, приветствие гостей; Варианты встреч гостей в аэропорту или на вокзале; Оформление проживания российских граждан; Оформление проживания иностранных граждан. Правила оформления миграционных карт; Оформление проживания VIP гостей; Оформление проживания групповых клиентов; Алгоритм сопровождения в номер; Правила работы с информационной базой гостиницы		2	
3 семестр	Промежуточная аттестация в форме зачета	Л-16 Пр-16 Ср-2	
Тема 1.4. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения	Содержание	20	
	1. Порядок расчета оплаты за проживание	6	1
	2. Виды услуг, предоставляемые в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	6	1
	Практические занятия	8	
	1. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения в наличной и безналичной форме	4	2
	2. Правила возврата денежных сумм	4	2
Тема 1.5 Принципы работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;	Содержание	18	
	1. Специализированные программные комплексы, используемые в гостиницах и иных средствах размещения	10	1
	Практические занятия	8	
	1. Информационная база данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих)	4	2,3
	2. Документация (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	4	2,3
Тема 1.6. Охрана труда	Содержание	30	
	1. Нормативно-правовая база охраны труда	10	1
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	20	
	1. Действия в экстремальных ситуациях	20	2
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении Подготовка докладов со слайдовым сопровождением по темам Системы контроля доступа. Ключевое хозяйствование гостиницах; Миграционный учет(граждан различных стран) в отелях РФ; Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; Информационные базы гостиниц		2	

Изучение нормативно-правовой базы охраны труда, условий труда и производственной санитарии, вредных производственных факторов, влияющих на условия труда и защита от них (конспект); правила поведения в чрезвычайных ситуациях (конспект).			
4 семестр	Промежуточная аттестация в форме экзамена	Л-36 Пр-36 Ср-2	
Учебная практика. Виды работ Ознакомление со специализацией гостиничного предприятия. Ознакомление с нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средства размещения, в том числе охраной труда Ознакомление со штатной структурой службы «Приема, размещения и выписки гостей». Ознакомление с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров Ознакомление с правилами регистрации и размещения гостей в гостиничном предприятии Ознакомление с правилами обслуживания в гостиничном предприятии Ознакомление с правилами проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения Ознакомление с принципами работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения		72	3
Производственная практика (по профилю специальности). Виды работ Анализ специализации гостиничного предприятия. Анализ нормативно правовых актов РФ, регулирующих деятельность средства размещения, в том числе охраны труда Анализ штатной структуры службы «Приема, размещения и выписки гостей». Отработка навыков работы с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров Отработка навыков работы по регистрации и размещению гостей в гостиничном предприятии Отработка навыков работы по обслуживанию в гостиничном предприятии Отработка навыков работы по проведению расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения Отработка навыков работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения		36	3
Промежуточная аттестация		8	3
Экзамен по модулю		12	3
Всего		236	

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).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Информационных технологий в профессиональной деятельности»:

Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения:

офисная мебель на 10 мест, 10 ПК с доступом в Интернет и ЭИОС.

WindowsXP, OpenOffice, 7-zip, Microsoft Word Viewer, Microsoft Exel Viewer, Microsoft PowerPoint Viewer

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом»:

Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения:

офисная мебель на 20 мест, доска ученическая.

Кабинет «Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»:

Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения:

офисная мебель на 44 мест, демонстрационное оборудование: экран – 1 шт.; проектор – 1 шт.; ПК – 1 шт., криминалистический чемодан – 2 шт., фотоаппарат – 2 шт., кафедра.

WindowsXP, OpenOffice, 7-zip, Microsoft Word Viewer, Microsoft Exel Viewer, Microsoft PowerPoint Viewer

Кабинет «Экономики и бухгалтерского учета»:

Перечень основного оборудования:

офисная мебель на 30 мест, доска ученическая, кафедра.

4.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2073488>.

2. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с. (ПРОФИЛЬ). ISBN 978-5-98281-234-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/223577>.

3. Зайцева, Т. В. Управление персоналом : учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0262-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044004>

4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1902841>.

5. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 299 с. — (Высшее

образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-369-01653-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/982341>.

Интернет-ресурсы:

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

Дополнительные источники:

1. Управление проектами в туризме и индустрии гостеприимства : учебник / под ред. Х. А. Константиныди. - Москва : ЦентрКаталог, 2022. - 296 с. - (Вузовский учебник). - ISBN 978-5-903268-57-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2090053>.

2. Сафронова, Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности : учеб. пособие / Т.Н. Сафронова. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2018. - 156 с. - ISBN 978-5-7638-3948-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1032196>.

3. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.

4. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ¹	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Предоставлять счет клиентам</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	