



УТВЕРЖДЕНО:

Советом филиала ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г.
Махачкале
Протокол № 06/1 от «27» января 2024г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

***ПМ.03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ***

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
образования – программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству

год начала подготовки: 2024 г.

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Темирбекова А.З.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство</i>	<i>Темирбекова А.З.</i>


Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	должность, ФИО
<i>Генеральным директором ООО "Абу Даги"</i>	<i>Буттаев М.М.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля**
- 2 Структура и содержание профессионального модуля**
- 3 Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
- 4 Фонд оценочных средств профессионального модуля**
- 5 Фонд оценочных средств для аттестации по модулю**
- 6 Условия реализации профессионального модуля**
- 7 Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 3

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ
название программы профессионального модуля

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля


Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение практическим опытом, умениями и знаниями в соответствии с обобщенной трудовой функцией код Д «Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения» профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н:

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
	<i>Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>
ПК.3.1.	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	– оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, - Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов, - Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме, - Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения, - Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения, – Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения, – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения, – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 4</i>

	наличной и безналичной форме, – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения, – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения, – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения, – Требования охраны труда, – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.2 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 230ч.

в том числе в форме практической подготовки 143 ч.

Из них на освоение МДК 106 ч.

в том числе самостоятельная работа 4 ч.

практики, в том числе учебная 72 ч.

производственная 36 ч.

Промежуточная аттестация (экзамен квалификационный) 12 ч.




2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.										
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа	
				Обучение по МДК				Практики				
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная	Консультации ¹		
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов) ²										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ПК 3.1.	Раздел 1. Технология выполнения работ по должности служащего "Портъе"	106	35	102		51	-	72	36	-	8	
ПК 3.1.	Учебная практика, часов	72	72	72								-
ПК 3.1.	Производственная практика, часов	36	36	36								
ПК 3.1.	Промежуточная аттестация (экзамен квал.)	12	12	12								
	Всего:	230	230	218	12	51	-	72	36	-	8	

¹ Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю.

² Данная колонка указывается только для специальностей СПО.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 6

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия в т.ч. практическая подготовка, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект), (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего "Портье"		230 (51/51/8/72/36)
Раздел 1. Технология выполнения работ по должности служащего "Портье"		110 (51/51/8)
Тема 1.1. Организационная структура службы приема и размещения	Содержание	8
	Структура СПиР	8
	Функциональные обязанности СПиР	
Тема 1.2. Профессиональные требования к портье	Содержание	8
	Портье его функции. Должностные обязанности. Профессиональные требования предъявляемые к портье.	8
	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность индустрии гостеприимства	16
	Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	
	Правила приема и обслуживания в гостиницах.	16
Тема 1.3 Организация приема и обслуживания клиентов	Содержание	16
	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Порядок регистрации гостей	16
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	
	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницей. Карта гостя.	16



	Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах. Порядок регистрации иностранных граждан. Правовые основы регистрации иностранных гостей.	
Тема 1.4 Организация расчета и выезда гостей	Содержание	8
	Порядок расчета гостя. Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме	8
	Выезд гостя	
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	19
	Порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества. Работа с жалобами гостей. Моделирование ситуаций.	19
Тема 1.5. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях. Правила противопожарной безопасности и охрана труда. Основы этики и этикета обслуживания	Содержание	11
	Оказание первой помощи. Правила оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения. Правила пожарной безопасности. Система охранной сигнализации и правила работы с ней. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	11
Примерная тематика самостоятельной учебной работы 1. Составление обязанностей портье. 2. Подготовка докладов с презентацией по темам: Деловой этикет портье. Требования, предъявляемые к внешнему виду портье. Роль повышения квалификации портье. Структура соподчинения работников гостиницы. Структура соподчинения работников оздоровительного комплекса. 3. Составление словаря профессиональных терминов.		8
Учебная практика Виды работ:		72



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 8

<ol style="list-style-type: none">1. Ознакомление с рабочим местом портье.2. Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей;3. Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей;4. Составление проекта договора с турфирмой;5. Знакомство с деятельностью работников СПиР (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу);6. Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов;7. Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес и т.д.	
Производственная практика Виды работ: <ol style="list-style-type: none">1. Регистрация гостей;2. Осуществление расчета с гостями, информирование гостей об услугах;3. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.	36
Экзамен квалификационный	12
Всего	230



3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе

Практические занятия заключаются в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных средств компьютерной графики, мультимедиа, коммуникационных технологий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать эти навыки на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Практические занятия проводятся в форме практических работ, практической подготовки.

3.1. Тематика и содержание практических занятий/лабораторных работ/семинаров

Практическое занятие в форме практической подготовки

Тема 1.2. Профессиональные требования к портье

Содержание: правила приема и обслуживания в гостиницах

Практическое занятие в форме практической подготовки

Тема 1.3 Организация приема и обслуживания клиентов

Содержание: ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницей. Карта гостя. Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах. Порядок регистрации иностранных граждан. Правовые основы регистрации иностранных гостей.

Практическое занятие в форме практической подготовки

Тема 1.4 Организация расчета и выезда гостей

Содержание: порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества. Работа с жалобами гостей. Моделирование ситуаций.

Практическое занятие

Тема 1.5. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях. Правила противопожарной безопасности и охрана труда. Основы этики и этикета обслуживания

Содержание: основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся подразумевает получение и закрепление программы по пройденным темам самостоятельно. При выполнении самостоятельной работы студентам следует воспользоваться основной и дополнительной литературой и осуществить поиск информации в сети интернет.



Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет студентам развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний и умений, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Самостоятельная работа строится из следующих видов работы:

- изучение студентами теоретического материала, подготовка к лекциям;
- изучение студентами теоретического материала по материалам курса для работы на практических занятиях;
- подбор и изучение литературы в ЭБС для выполнения индивидуального задания по составлению реферата;
- выполнение домашних заданий по теме практического занятия для текущего контроля;
- написание докладов, сообщений по курсу;
- составление конспекта.

Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1.

Тема раздела "Технология выполнения работ по должности служащего "Портье"

Содержание:

Составление обязанностей портье.

Подготовка докладов с презентацией по темам:

Деловой этикет портье.

Требования, предъявляемые к внешнему виду портье.

Роль повышения квалификации портье.

Структура соподчинения работников гостиницы.

Структура соподчинения работников оздоровительного комплекса.

3 Составление словаря профессиональных терминов.

4. Фонд оценочных средств профессионального модуля

4.1. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 03.01	Дифференцированный зачет (4 сем.)	Устный опрос, тестовые задания, решение кейсовых заданий
Учебная практика	Дифференцированный зачет (4 сем.)	-
Производственная практика	Дифференцированный зачет (4 сем.)	-
Экзамен квалификационный (4 сем.)		

4.2. Результаты освоения профессионального модуля

Профессиональные, общие компетенции, личностные результаты

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Дополнительные профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК.3.1.	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения



4.3. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.
- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях колледжа и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио.

Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на Экзамен квалификационный:

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК.3.1.	Наличие аттестационного листа Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов Защита отчетов о прохождении практики	

4.4. Требования к курсовому проекту как части аттестации - *не предусмотрено.*

4.5. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

4.5.1 Типовые задания для оценки освоения МДК 03.01.

Задание 1: тестирование

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 15 мин

Текст задания:

Оценка теоретических знаний

Примерный перечень вопросов для проверки теоретических знаний.

1. Какие из перечисленных служб входят в структуру гостиниц

1. Служба приема и размещения.
2. Служба оказания образовательных услуг.
3. Инженерно-техническая служба.
4. Служба питания.

2. Какие из перечисленных служащих относят к персоналу в униформе

1. Портье;
2. кассир;
3. администратор;
4. консьерж.



3. Какие из перечисленных работников относят к службе приема и размещения:

1. сомелье;
2. администратор;
3. горничная;
4. официант.

4. Как называется служба, отвечающая за движение номерного фонда, прием, размещение и обслуживание в процессе проживания гостей

1. служба приема и размещения;
2. служба бронирования;
3. служба управления номерным фондом;
4. служба обслуживания в номерах

5. Какое количество номеров в среднем приходится на одного администратора службы приема и размещения:

1. 20-30;
2. до 100;
3. 50-80;
4. любое количество.

6. На какой звонок телефона необходимо взять трубку администратору:

1. не позднее второго звонка;
2. не позднее третьего звонка;
3. как удобно администратору;
4. на первый звонок.

7. Каково время доставки сообщения гостю в номер после получения данного сообщения администратором?

1. в течение одного часа;
2. в течение суток;
3. в течение 30 минут;
4. в течение 20 минут.

8. Какие документы должен иметь администратор в целях четкого приема и передачи сообщений:

1. адреса и телефоны гостиниц города;
2. алфавитный список гостей с указанием номеров;
3. курсы обмена валют;
4. список кодов городов и стран.

9. Что входит в понятие в back office

1. внутренне пространство рабочего места администратора;
2. стойка ресепшен;
3. стол бронирования;
4. учет движения номерного фонда.

10. Какие из перечисленных услуг предоставляются без дополнительной платы в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг?



1. побудка гостя;
2. доступ к интернету;
3. вызов скорой помощи;
4. предоставление кипятка, иголок, ниток.

11. Какие из перечисленных федеральных законов применимы в гостиничной деятельности?

1. Федеральный закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 № 69-ФЗ;
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 № 132-ФЗ;
3. Федеральный закон «О лицензировании» 18.07.2011 N 242-ФЗ;
4. Федеральный закон « О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства» от 18.07.2006 № 109-ФЗ.

12. Какие из перечисленных услуг относят к бытовым услугам:

1. заказ экскурсии;
2. сауна;
3. заказ такси ;
4. продажа сувениров.

13. Что включает в себя меню a la carte:

1. меню со скидками;
2. порционные блюда с индивидуальной ценой;
3. комплексный обед;
4. фирменные и заказные блюда.

14. Какие из перечисленных услуг относят к корпоративным?

1. предоставление оргтехники;
2. SPA-услуги;
3. аренда конференц-залов;
4. аренда автомобиля.

15. Что означает тип питание полный пансион?

1. только завтрак;
2. трехразовое питание;
3. свободный доступ к закускам и напиткам;
4. двухразовое питание.

Оценка практических навыков.

Общие требования к выполнению практических квалификационных работ

Цель выпускной практической квалификационной работы:

- показать уровень сформированности профессиональных и общих компетенций;
- показать уровень умений, знаний и практического опыта.

Практическая квалификационная работа по профессии должна соответствовать требованиям к уровню профессиональной подготовки слушателя, предусмотренному профессиональным стандартом.

Порядок выполнения практической квалификационной работы.



Практические квалификационные работы проводятся на рабочих местах предприятия, а также в специализированных кабинетах учебного заведения. Время выполнения практической квалификационной работы не должно превышать продолжительности рабочего дня. При оценке практической квалификационной работы учитываются профессиональные компетенции приобретенные в процессе обучения.

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 25627 ПОРТЬЕ

Трудовые функции:

- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
- выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
- информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1. Форма участия

Индивидуальная.

1. 2. Задания и необходимое время

№ п/п	Наименование	Максимальный балл	Время на выполнение
1	Телефонные переговоры, бронирование по телефону, прием, регистрация, заселение.	50	22 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания
2	Процедура выселения гостей	50	18 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания

1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение

1. *Разговор по телефону* - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

2. *Заселение гостя walk-in*. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле. Кредитная карта, которой пытается расплатиться гость не принадлежит ему, может расплатиться наличными средствами.

3. *Разговор по телефону – запрос бронирования*. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.



3. *Заселение по предварительной брони.* Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

2. Процедура выселения гостей

1. *Процедура выселения, наличные,* гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.

2. *Процедура выселения от туристического агентства,* гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

3. *Проживание гостя оплачено компанией,* гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и повредил мебель в номере.

3. Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные)

Общее количество баллов задания по всем критериям оценки составляет 100.

№ п/п	Задание	Оценки		
		Субъективная	Объективная	Общая
1	Телефонные переговоры, бронирование по телефону, прием, регистрация, заселение	15	35	50
2	Процедура выселения гостей	15	35	50
Итого				100

4.6. Оценка по учебной и (или) производственной практике

4.6.1 Виды работ учебной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Таблица 6

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
Ознакомление с рабочим местом портье.	ПК 3.1
Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей	ПК 3.1
Моделирование процесса приема, регистрации и размещения гостей	ПК 3.1
Составление проекта договора с турфирмой	ПК 3.1
Знакомство с деятельностью работников СПиР (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу)	ПК 3.1
Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов	ПК 3.1



Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги	ПК 3.1
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------

4.6.2. Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Регистрация гостей	ПК 3.1
2. Осуществление расчета с гостями, информирование гостей об услугах	ПК 3.1
3. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.	ПК 3.1

5. Фонд оценочных средств для аттестации по модулю

ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого:

...

Время выполнения каждого задания: ...

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Ход выполнения задания

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 3.1.	- демонстрация навыков по процедуре по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	



6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя,

Комплексная автоматизированная система управления отелем Эдельвейс; персональный компьютер; стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир – факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги

Специализированная учебная мебель. ТСО: видеопроекционное оборудование; ноутбук с возможностью подключения к сети Интернет. Доска.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная:

Кровать одноместная ; прикроватная тумбочка; настольная лампа (напольный светильник) бра; мини – бар; стол; кресло; стул; зеркало; шкаф; телефон; верхний светильник; кондиционер; телевизор; гладильная доска; утюг; пылесос; душевая кабина; унитаз; раковина; зеркало; одеяло; подушка; покрывало; комплект постельного белья; шторы; напольное покрытие; укомплектованная тележка горничной; ершик для унитаза; ведро для мусора; держатель для туалетной бумаги; стакан; полотенце для лица; полотенце для тела ; полотенце для ног; салфетка на раковину; полотенце коврик; индивидуальные косметические принадлежности.

Тренажерный комплекс "Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования,

оснащенная комплексной автоматизированной системой управления отелем Эдельвейс; персональный компьютер; стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир – факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги.

Оснащенные базы практики. Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в специализированных кабинетах образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.



7. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательная организация выбирала не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, дополнен новыми изданиями.

7.1. Основные печатные и электронные издания

1. Любецкая, Т. Р., Организация и технология обслуживания в барах, буфетах : учебник / Т. Р. Любецкая, В. В. Бронникова. — Москва : КноРус, 2023. — 246 с. — ISBN 978-5-406-11504-6. — URL: <https://book.ru/book/949606> (дата обращения: 13.05.2024). — Текст : электронный.
2. Агешкина, Н. А. Основы функционирования гостиничной индустрии : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 328 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072197. - ISBN 978-5-16-015974-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1072197> (дата обращения: 13.05.2024). – Режим доступа: по подписке.
3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 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/1668958>
4. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=436168>
5. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта : учебное пособие / О. В. Пасько, К. С. Горяинов, Е. Ю. Никольская [и др.] ; под ред. О. В. Пасько. — Москва : КноРус, 2024. — 187 с. — ISBN 978-5-406-12939-5. — URL: <https://book.ru/book/952995> (дата обращения: 13.05.2024). — Текст : электронный.
6. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=438190>
7. Никольская, Е. Ю., Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, М. Е. Успенская, Д. В. Галкин, Л. И. Скабеева. — Москва : КноРус, 2023. — 297 с. — ISBN 978-5-406-10329-6. — URL: <https://book.ru/book/945180> (дата обращения: 13.05.2024). — Текст : электронный.
8. Чередниченко, Ю. П., Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-12207-5. — URL: <https://book.ru/book/950767> (дата обращения: 13.05.2024). — Текст : электронный.
9. Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва : КноРус, 2023.



— 219 с. — ISBN 978-5-406-11920-4. — URL: <https://book.ru/book/950249> (дата обращения: 13.05.2024). — Текст : электронный.

10. Гареев, Р. Р., Организация работы службы питания гостиничных предприятий : учебное пособие / Р. Р. Гареев, А. Ф. Павлюченков. — Москва : КноРус, 2022. — 220 с. — ISBN 978-5-406-09195-1. — URL: <https://book.ru/book/942805> (дата обращения: 13.05.2024). — Текст : электронный.

7.3. Дополнительные источники

7.3.1. Электронные образовательные ресурсы:

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

7.3.2. Журналы:

- «ОТЕЛЬ»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель».