

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДЕНО
президиумом Ученого совета ННГУ
протокол №1 от 16.01.2024

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 «ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
(ПОРТЬЕ)»**

Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация выпускника
специалист по туризму и гостеприимству

Очная форма
обучения

Нижний Новгород
2024

Рабочая программа профессионального модуля составлена в соответствии с требованиями
ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Автор:

к.э.н. , доцент , доцент кафедры сервиса и туризма
к.и.н., ст.преподаватель кафедры сервиса и туризма

Е.А.Кочкурова
О.В. Рябова

Рабочая программа профессионального модуля утверждена протоколом методической
комиссии ИЭП №6 от 12.12.2023

Председатель методической комиссии

Института экономики и предпринимательства к.э.н., доцент Макарова С.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
(ПОРТЬЕ)**

1.1. Область применения программы

Примерная рабочая программа профессионального модуля является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: «Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портъе)» и соответствующие ей общие компетенции и должностные профессиональные компетенции:

1.2.1 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 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ДПК 3.1	Организовывать и обеспечивать безопасность обслуживания гостя на основе выполнения правил охраны труда и техники безопасности
ДПК 3.2	Организовывать и осуществлять взаимодействие между службами гостиницы в процессе приема, размещения и выезда гостя
ДПК 3.3	Осуществлять деловую коммуникацию с гостем в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> —встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс —выполнять запросы гостей по услугам гостиничного комплекса —предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе; —вести учет заказов гостей гостиничного комплекса —оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними
уметь	<ul style="list-style-type: none"> — осуществлять деятельность по приемке, регистрации и размещению гостей; —обслуживать индивидуальных гостей, VIP-гостей, группы, корпоративных гостей, иностранных граждан; —поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях —составлять и обрабатывать необходимую документацию; —организовывать процесс предоставления гостю информации в соответствии с особенностями сегментации гостей —информировать потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостинице —оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; —осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проходам гостей
знать	<ul style="list-style-type: none"> — правила работы с информационной базой данных гостиницы; — принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы; — основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; — функциональные обязанности портье; — стандартное оборудование службы приема и размещения; — внутренние учетные документы, которыми руководствуется портье в своей работе. — правила встречи и приветствия гостей — правила приема, регистрации индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей; — правила назначения номера с учетом потребностей гостей — правила передачи смены в службе приема и размещения. — процедуры приема, обработки и выполнения заказов (заявок) на дополнительные услуги в вашей гостинице — правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; — правила поведения в конфликтных ситуациях; — виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; — порядок оформления счетов при расчете с выезжающими гостями из вашей гостиницы

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:

всего – 249 часов, в том числе:

из них на освоение МДК:

- МДК 03.01 – 72 часов,
- МДК 03.02 – 50 часов,
- на практики:
- учебную - 72 часа,
- производственную - 36 часа.
- на квалификационный экзамен -18 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в том числе должностных профессиональных (ДПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код компетенции	Наименование результата обучения
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 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ДПК 3.1	Организовывать и обеспечивать безопасность обслуживания гостя на основе выполнения правил охраны труда и техники безопасности
ДПК 3.2	Организовывать и осуществлять взаимодействие между службами гостиницы в процессе приема, размещения и выезда гостя
ДПК 3.3	Осуществлять деловую коммуникацию с гостем в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля * ¹	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОК 01.;	МДК 03.01. Освоение должности служащего (портье).	72	72	34		4		72	36
ОК 02.;									
ОК 03.;	МДК.03.02 История туризма и гостеприимства	50	50	16				72	36
ОК 04.;									
ОК 05.;	Учебная практика, часов	72							
ОК 06.;	Производственная практика (по профилю специальности), часов	36						72	36
ОК 07.;									
ОК 09.;	Квалификационный экзамен	18	18					72	36
ПК 3.2.;									
ДПК 3.1.;									
ДПК 3.2.;									
ДПК 3.3.;									
ДПК 3.4.;									
ДПК 3.5									
	Всего:	243	135	50		4	-	72	36

¹ * Раздел профессионального модуля – часть 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

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, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	
1	2	3	
МДК. 03.01. Освоение должности служащего (портье).			
Тема 1. Организация функциональной деятельности службы приема и размещения	Содержание	4	
	Характеристика основных служб гостиницы.		
	Организация деятельности службы приема и размещения		
	Организация взаимодействия с другими службами и подразделениями гостиницы		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		
Тема 2. Нормативные документы и стандарты, регламентирующие деятельность портье	Классификация номерного фонда гостиницы	4	
	Особенности продаж номерного фонда		
	Тарифы и скидки в гостиничной практике		
	Должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения		
	Координация всех видов услуг, предоставляемых в гостинице		
	Содержание	6	
	Нормативные документы и стандарты, регламентирующие деятельность портье службы приема и размещения		
	Нормативные документы и стандарты, регламентирующие деятельность по обслуживанию номерного фонда, безопасности гостей		
Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице			
Нормативные документы и стандарты, регламентирующие деятельность по предоставлению дополнительных услуг			
Нормативные документы и стандарты, регламентирующие деятельность в чрезвычайных ситуациях			
Тематика практических занятий и лабораторных работ			
Изучение стандартов обслуживания регламентирующих деятельность службы приема и размещения.	6		
Организация ведение специализированных журналов в службе приема и размещения			

Тема 3. Организация деятельности портье по приему, регистрации и размещению гостей	Содержание	6	
	Категории гостей . Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.		
	Документационное сопровождение по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров		
	Особенности работы с постоянными и VIP гостями	6	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		
	Ситуационные задачи по процедурам встречи, приёма и регистрации различных категорий гостей		
	Практика оформления документов при регистрации различных категорий гостей		
Самостоятельная работа	2		
Тема 4. Организация деятельности портье по обслуживанию гостей в процессе проживания и выезда	Содержание	6	
	Организация обслуживания различных категорий гостей в процессе проживания		
	Организация предоставления дополнительных услуг в гостиницах		
	Организация обеспечения й безопасности проживающих гостей.		
	Документационное сопровождение при обслуживании гостей в процессе проживания и выезда		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6	
	Ознакомление с процедурой обработки заказов и заполнения заявок на дополнительные услуги.		
	Ознакомление с порядком оформления счетов для расчетов с выезжающими гостями.		
	Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	2	
Самостоятельная работа	2		
Тема 5 Организация деятельности ночного аудитора	Содержание	6	
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции.		
	Нормативные документы и стандарты, регламентирующие деятельность ночного аудитора		
	Процедура выдачи ключей		
	Правила выполнения ночного аудита. Подготовка к закрытию смены.		
	Передача смены. Проверка тарифов, счетов журналов		

	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6	
	Ситуационные задачи по организации деятельности ночного аудитора		
Тема 6. Организация деятельности по предоставлению туристской информации и разрешению конфликтных ситуаций	Содержание	6	
	Организация предоставления туристской информации гостям		
	Типология «трудных гостей»		
	Межличностные выходы из конфликтных ситуаций	6	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		
Ситуационные задачи по предоставлению туристской информации гостям			
	Ситуационные задачи по выходу из конфликтных ситуаций		
МДК.03.02 История туризма и гостеприимства			
Раздел 1. Введение в историю туризма и гостеприимства			
Тема 1.1. Объект и предмет изучения истории туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	2	
	Цель и задачи дисциплины. Услуги гостеприимства в структуре туристского обслуживания. Периодизация истории туризма и гостеприимства.		
	Практическая работа - Изучение работы Ф. Ницше «О пользе и вреде истории для жизни» - Изучение работы Ф. Ницше «О пользе и вреде истории для жизни»; подготовка ответов на вопросы для самопроверки	2	
Раздел 2. Основные этапы развития истории туризма и гостеприимства			
Тема 2.1. Исторические предпосылки возникновения и развития туризма. Путешествия античности. Услуги гостеприимства античности	Содержание учебного материала	2	
	Территориальные перемещения в древнем мире. Путешествия в странах Древнего Востока (Шумер, Вавилон, Ассирия). Система гостеприимства в Древней Греции и Древнем Риме.		
	Практическая работа - Геродот и его вклад в развитие туризма. - подготовка доклада «Геродот и его вклад в развитие туризма»; подготовка ответов на вопросы для самопроверки	2	
Тема 2.2. Особенности развития туризма и гостеприимства в эпоху средневековья	Содержание учебного материала	2	
	Крестовые походы и их роль в развитии туризма. Формирование паломнического туризма. Сети дорог и местами для ночлега в Индии и Китае.		
	Практическая работа - Подготовка доклада «Этнокультурные открытия Марко Поло», «Торговые пути восточных славян»	2	

	- Подготовка доклада «Этнокультурные открытия Марко Поло», «Торговые пути восточных славян»		
Тема 2.3. Эпоха великих географических открытий	Содержание учебного материала	2	
	Христофор Колумб и открытие Америки. Васко де Гама и морской путь в Индию. Кругосветное путешествие Магеллана. Экспедиция Э. Кортеса в Мексику.		
	Практическая работа - Подготовка доклада «Географические открытия русских путешественников 15-17 в.», «Значение великих географических открытий и их влияние на жизнь и быт средневековых европейцев». - Подготовка доклада по теме «Географические открытия русских путешественников 15-17 в.», «Значение великих географических открытий и их влияние на жизнь и быт средневековых европейцев».	2	
Тема 2.4. Развитие туризма и гостеприимства в новое время	Содержание учебного материала	2	
	Совершенствование средств транспорта, сферы гостеприимства в странах Западной Европы в 17-19 веках. Крупнейшие курорты мира. Зарождение туристских организаций. Томас Кук. Строительство высококлассных гостиниц.		
	Практическая работа - Подготовка доклада «Лидеры гостиничного дела США: Э. Статлер, К. Хилтон). - Подготовка доклада по теме «Лидеры гостиничного дела США: Э. Статлер, К. Хилтон).		
Тема 2.5. Развитие туризма и гостеприимства в XX – XXI вв.	Содержание учебного материала	2	
	Первая мировая война и ее влияние на развитие туризма. Формирование потребительской культуры. Гостиничные и ресторанные цепи. Процессы глобализации в туризме.		
Раздел 3. Зарождение и развитие российского туризма и гостеприимства			
Тема 3.1. Особенности развития туризма и гостеприимства в России в средние века и новое время	Содержание учебного материала	2	
	Традиции путешествий Древней Руси. Ямские станции на трактах, гостинные и постоялые дворы. Первые путеводители по Петербургу и Москве. Зарождение организованного туризма. Рынок элитного выездного туризма.		

Тема 3.2. Развитие туризма и гостеприимства России в советский и постсоветский период	Содержание учебного материала		
	Изменение системы туризма после революции 1917 г. Характер, содержание и формы советского туризма. Специфика сервиса советской гостиницы.	2	
	Практическая работа - Проблемы и перспективы развития современного туризма и гостеприимства в России	2	
Раздел 4. История и культура Нижегородской области			
Тема 4.1 Нижегородский край в древности	Содержание учебного материала		
	Наш край в древности. Первые сведения из истории края Основание Нижнего Новгорода Великое Нижегородско-Суздальское княжество (1341-1392) Наш край в составе Московского государства Нижегородский кремль	2	
	Практическая работа - Изучение «Сказания о невидимом граде Китеже» - Изучение «Нижний Новгород – щит Владимиро-Суздальской Руси» - Изучение «Соперничество Москвы и Твери за Владимирский великий стол». - Изучение «XVI век: под стягами Москвы». - Подготовка докладов «Макарьев-Желтоводский монастырь»; «Составление Лаврентьевской летописи»; «Старинные крепости Нижегородского Поволжья».	4	
Тема 4.2. Нижегородский край в 17-19 века	Содержание учебного материала		
	Великое дело К. Минина и Д. Пожарского Церковная реформа. Никон и Аввакум. Нижний Новгород – Карман России Нижегородская интеллигенция, наука и образование	2	
	Практическая работа Изучение «Нижегородское купечество. Бугровы, Башкировы, Рукавишниковы, Сироткины, Блиновы». Подготовка докладов на темы: «Смутное время и нижегородское ополчение», «Социально-экономическое и культурное развитие Нижегородского Поволжья в «бунташном» 17 веке», «Города и посады Нижегородского Поволжья», «Реформа Никона», «Нижегородский край – центр старообрядчества», «Епископ Питирим – глава Нижегородской епархии»	2	
Тема 4.3. Нижегородский край в советский и постсоветский период	Содержание учебного материала		
	Нижегородский край в советский и постсоветский период	2	
	Практическая работа Подготовка докладов на темы: «1917 г. в Нижегородской губерний», «Вклад горьковчан в Великую Победу», «Нижегородская область в послевоенное время».	2	
Промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета			
Учебная практика		72	

<p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общее ознакомление с гостиницей .Изучение номерного фонда гостиницы, категории номеров, виды тарифов. 2. Ознакомление со структурой службы приема и размещения, 3. Изучение взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. 4. Ознакомление с видами дополнительных услуг в гостинице и их стоимостью. 5. Ознакомиться с информационными стендами для клиентов гостиницы. 6. Ознакомление с квалификационными требованиями и должностной инструкцией портье. 7. Ознакомление рабочим местом портье (оборудование, инвентарь, оргтехнику, электронные системы, системы безопасности) 8. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. 9. Ознакомление со стандартами встречи и регистрации гостей 10. Ознакомление с порядком назначения в номер и заселения гостей. 11. Ознакомьтесь с порядком передачи смены в службе приема и размещения. 12. Ознакомление с процедурой обработки заказов и заполнения заявок на дополнительные услуги. 13. Изучение порядка действий портье в конфликтных ситуациях. 14. Ознакомление с порядком оформления счетов для расчетов с выезжающими гостями. 		
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общее ознакомление с гостиницей. Изучение организационных документов: Свидетельство о регистрации, Устав организации, Положение о персонале. 2. Определение структуры и штатного расписания службы приема и размещения. 3. Характеристика функций, выполняемых службой приема и размещения (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу). 4. Описание офисного оборудования. 5. Определение взаимосвязи службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). 6. Определение видов инструктажа для персонала службы приема и размещения. 7. Подбор справочных и рабочих материалов стойки Reception для дальнейшего ее предоставления гостям. 8. Участие в подготовке прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. 9. Определение правил хранения и поиска документов. Электронный документооборот. 10. Оформление документов по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров. 11. Совместная работа с Reception по приему и регистрации гостей/ туристских групп/ иностранных граждан: 	<p>36</p>	

<p>12. Совместная работа с Reception по размещению гостей/ туристских групп/ иностранных граждан:</p> <p>13. Совместная работа с Reception по проведению оплаты при въезде гостей/ туристских групп/ иностранных граждан:</p> <p>14. 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>15. Совместная работа с Reception по оформлению документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>16. Работа у стойки с ключами, у компьютера;</p> <p>17. Порядок передачи смены в службе приема и размещения. Ведение кассовой книги.</p> <p>18. Совместная работа с Reception по подготовке выезда гостей, отчетной документации и принятия оплаты Работа с клиентами, не оплатившими проживание.</p> <p>19. Ознакомление с процедурой решения конфликтных ситуаций. Работа с жалобами.</p> <p>20. Получение отзыва клиента об оказанных услугах в анкете.</p>		
Квалификационный экзамен	18	
Всего	243	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены специальные помещения с оборудованием :

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование кабинета для тренинга:

- стойка регистрации (Reception) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

4.2.1 Печатные издания

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" (с изменениями и дополнениями)

4.2.2. Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADD8-4861-869C-83A61B803759#page/1>
3. Технологии и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 320 с. + Доп.

материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-010163-7

4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3.

4.2.3 электронные издания (электронные 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/>

4.2.4 Дополнительные источники:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015

3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..

4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева

5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.

6. Журналы периодического издания: «Отель», «Пять звезд», «PRO отель», «Гостиница и ресторан».

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение модуля проходит в виде аудиторной и самостоятельной работы студентов.

Образовательные технологии, способствующие формированию компетенций, *используемые на занятиях лекционного типа:*

- лекции-беседы с использованием мультимедийных средств поддержки образовательного процесса;

- лекции с проблемным изложением учебного материала, *используемые на занятиях практического типа:*

- регламентированная самостоятельная деятельность студентов;

- частично-поисковая деятельность при выполнении методических разработок частей занятия;

- решение проблемных ситуаций для реализации технологии коллективной мыслительной деятельности.

Лекции с использованием мультимедийных средств. Предусмотрены выездные занятия в гостиничные предприятия, встречи с руководителями и специалистами.

Используемые виды образовательных технологий:

1. Работа в команде – совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

2. Контекстное обучение – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.

3. Обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации и собственного опыта с предметом изучения.

На лекциях раскрываются следующие основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу: организация работы службы приема и размещения, и деятельность портье.

На практических занятиях более подробно изучается программный материал в целях отработки практических умений и навыков и усвоения следующих тем: роль стандартов в обеспечении качества предоставления гостиничных услуг, работа с компьютерными программами для оформления вселения, обслуживания во время проживания и выезда гостей.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Работа над основной и дополнительной литературой

Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с изучаемыми дисциплинами: «История», «Основы философии».

На собеседовании студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме
- 4) подготовить краткое выступление по каждому из вопросов для самопроверки по изученной теме.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных специалистов гостеприимства.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по модулю является квалификационный экзамен.

Бесспорным фактором успешного завершения очередного модуля является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения модуля.

В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале, рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к квалификационному экзамену по данному модулю, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данному направлению. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Формой итогового контроля знаний студентов по модулю является квалификационный экзамен, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения практических задач.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается 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 гостиничных предприятий, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) и имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получили дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует выше указанной области профессиональной деятельности, 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 соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональном стандарте

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

Код профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 09.; ДПК 3.1.; ДПК 3.2.; ДПК 3.3.; ДПК 3.4.; ДПК 3.5</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставления гостям всесторонней туристской информации - обслуживать гостей во время пребывания в соответствии с запросами и с учетом классификации гостиничного комплекса. - приема, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс - организовывать выполнение заказов гостей во время проживания в гостиничном комплексе - организации выезда гостей гостиничного комплекса <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс предоставления гостю информации о видах услуг, о правилах безопасности, о населенном пункте, где расположен гостиничный комплекс. - выполнять запросы гостей по основным и дополнительным услугам гостиничного комплекса, и обеспечивать удовлетворение их потребностей - встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс и обслуживать их во время проживания 	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> -экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам. <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на промежуточной аттестации; - выполнения заданий квалификационного экзамена по модулю; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практикам.

	<p>- обрабатывать и учитывать заказы гостей на дополнительные услуги во время проживания в гостиничном комплексе</p> <p>- оформлять и подготавливать счета, вносить изменения в счет, и производить расчеты с выезжающими гостями</p> <p>Знать:</p> <p>- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;</p> <p>- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;</p> <p>- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей</p> <p>- категории гостей и особенности их обслуживания;</p> <p>- критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>- функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;</p> <p>- стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;</p> <p>- правила приема, регистрации индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей; правила оформления заказов на основные и дополнительные услуги гостиницы</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - поддерживать информационную базу данных гостиницы; - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям 	
--	---	--

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	выбор и применение способов решения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	
Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	
Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотное изложение своих мыслей по профессиональной тематике в устной и письменной форме	
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей, проявления гражданско-патриотической позиции	
Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	соблюдение правил экологической безопасности и правил поведения в чрезвычайной ситуации	
Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе	демонстрация работоспособности, выполнение заданий в срок	

профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности		
Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;	
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	применения в профессиональной деятельности документации на государственном и иностранных языках, в т.ч. стандартов общения с иностранными гостями	
Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	определить задачи предпринимательской деятельности в профессиональной сфере;	