

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВОЛГОГРАДСКИЙ
ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
ДИРЕКТОР ГБПОУ «ВЭК»
_____ Г.И. ЦУКАНОВ
31 августа 2020г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.06 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
ПОРТЬЕ**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

2020 г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК
УГС 38.00.00 Экономика и
управление, 43.00.00 Сервис и туризм
Протокол № 1 от 31 августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНА
зам. директора по УР
О.О. Барабанова
31 августа 2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09 декабря 2016 г. (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. № 44974).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: **Марина Ивановна Киосе** - преподаватель ГБПОУ «ВЭЖ», к.э.н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

ПМ.06 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО ПОРТЬЕ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: выполнение работ по должности служащего портье

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 5	Выполнение работ по должности служащего портье
ПК 5.2	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.3	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.4	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в:	– приема, регистрации и размещения гостей; – предоставления информации гостям об услугах в гостинице; – подготовки счетов и организации отъезда гостей.
уметь:	организовывать рабочее место службы приема и размещения; – регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); – информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; – оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними.
знать:	способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

	<ul style="list-style-type: none"> - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - виды отчетности по продажам. – правила противопожарной безопасности в гостиницах.
--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов -178

Из них на освоение МДК -82 час.

на практики, в том числе учебную -72 час.

и производственную - час.

самостоятельная работа-6 час.

Консультации-6 час

промежуточная аттестация – 12 *час.*

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.								
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики	Консультации	Экзамен по МДК	Экзамен по модулю		
			Всего	В том числе						Учебная	
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	7		8	9	10	11	12			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>
<i>ПК 6.1 -6.3, ОК 1-10</i>	Раздел ПМ 1 Организация и технология выполнения работ портье	<i>166</i>	<i>82</i>	<i>58</i>		<i>72</i>	<i>-</i>	<i>6</i>			<i>6</i>
	Экзамен по модулю	<i>12</i>								<i>12</i>	
	<i>Всего:</i>	<i>178</i>	<i>82</i>	<i>58</i>		<i>72</i>		<i>6</i>		<i>12</i>	<i>6</i>

3.2. Содержание обучения профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем в часах
1	2	3
Раздел ПМ 1 Организация и технология выполнения работ портье		
МДК 06.01. «Организация работы портье»		
Тема 1. Современное состояние и развитие гостиничного сервиса	Содержание учебного материала	4
	Взаимосвязь туризма и гостиничного дела Факторы развития гостиничного дела Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Мировые модели гостеприимства.	2
	Практические занятия	
	Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.	2
Тема 2. Организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы	Содержание учебного материала	10
	Концепция устойчивого развития гостинично - туристского бизнеса Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела. Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.	2
	Практические занятия	
	Решение ситуационных задач	8
Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	Содержание учебного материала	36
	1.Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы	2
	2.Служба по работе с клиентами. Организация бронирования	2
	3.Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей	2
	4.Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей.	2
	5.Служба по работе с клиентами. Обязанности портье.	2
	6.Функции службы ночного портье и правила аудита.	2
	7.Основные службы гостиничного предприятия. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами	2
	Услуги питания.	2

	8. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств	2
	9. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей	2
	10. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы»	2
	Практические занятия	
	Моделирование профессиональных ситуаций	16
МДК. 06.02 Иностранный язык в сфере профессиональной деятельности портье		32
Тема 1 Практика разговорного иностранного языка.	Содержание учебного материала	32
	-	-
	Практические занятия	
	Практика разговорного иностранного языка. Фонетика и правила чтения . Основы грамматики: образование частей речи, форм множественного числа, времен глагола; конструкции повествовательного и вопросительного предложения). Диалог на темы «Приеме и обслуживания граждан»; «Прейскуранты и тарифы на номера, места и предоставляемые услуги проживающим»; «Регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах»; «Расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц»; «Номерной фонд и бронирование»; «Расчет за предоставляемые услуги. Стандартные формулы вежливости в процедурах встречи и приветствия, проводов и прощания, благодарности за выбор гостиницы.	32
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ		4
Написание рефератов и составление презентаций:		
Конспектирование по теме: Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса Конспектирование по теме: Задачи и принципы организации деятельности гостиницы. Конспектирование по теме: Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного сервиса.		
Составление таблицы: Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания.		
Конспектирование по теме: Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами.		
Подбор ситуаций по теме: Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Подбор ситуаций по теме: Ночной аудит.		-
Подбор ситуаций для тренинга навыков принятия решений по управлению поведением персонала Подбор ситуаций по теме: Дополнительные услуги. Организация хранения личных вещей. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.		
Подбор ситуаций по теме: Работа с жалобами клиентов.		
Подбор ситуаций по теме: Порядок расчета оплаты за проживание. Порядок работы с пластиковыми картами.		
Характеристика платежных документов: наличный /безналичный расчет		
Характеристика платежных документов: пластиковые карты, дорожные чеки, тур путевка, ваучер. Правила использования платежных средств		

Порядок передачи дел по окончании смены. Содержание отчета о смене Практика разговорного иностранного языка	2
Учебная практика Виды работ: - создание проекта учебной гостиницы; - проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей; - проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей; - составление проекта договора с турфирмой. Оформление гостей; - подготовка пакета гостиничных услуг по заявке потребителя; - расчёт стоимости пакета гостиничных услуг; - выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; - освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате; - информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	72
Консультации МДК 06.01. «Организация работы портье»	4
Консультации МДК. 06.02 Иностранный язык в сфере профессиональной деятельности портье	
Экзамен по модулю	12
Всего:	178

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие гостиничного номера.

Оборудование гостиничного номера:

- Оснащение мебелью и инвентарем (минимальные размеры кроватей, наличие комплекта постельных принадлежностей и белья, прикроватного коврика, ковров и ковровых покрытий пола, прикроватной тумбочки, шкафа, вешалки для верхней одежды и головных уборов, стульев, кресел, столов (письменного, журнального), полки для багажа, подставки под телевизор, плотных занавесей (или жалюзи), обеспечивающих затемнение помещения, зеркала, щеток (одежной, сапожной), комбинированного ключа (для открывания бутылок), графинов, стаканов, набора посуды для мини-бара, пепельниц, информационных материалов в номере (в том числе и на иностранных языках), набора письменных принадлежностей (конвертов, почтовой бумаги, ручки, карандаша), противопожарной инструкции, инструкции о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясение и т.д.).

-Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера (наличие зеркала и полки для туалетных принадлежностей, занавески в ванной, коврика, фена, полотенецдержателя, крючков для одежды, полотенце (на каждого гостя), махровой простыни, банной шапочки (на каждого гостя), банных тапочек (на каждого гостя), туалетных принадлежностей, салфеток, туалетной бумаги, крышки и щетки для унитаза, корзин для мусора, пакетов для предметов гигиены, прачечной, химчистки).

-Санитарные объекты общего пользования (туалеты, оборудование туалетов, ванных комнат, душевых). мебель

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

1. Безкоровайная Г.Т., Соколова Н.И., Койранская Е.А., Лаврик Г.В. Planet of English: Учебник английского языка для Учреждений СПО:(+CD)(3-е издание)[Текст]:учебник / Н.П. Галкина ;редактор Дж.Даффи - М.: Академия, 2016.-256 с
2. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб.пособие/ Д. Г. Брашнов. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2015 г. - 224с.
3. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст]: учебное пособие для студ.учереждений ср.проф.образования / Т.А.Гончарова - М.: Академия, 2017.-144 с.
4. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса[Текст]: учебное пособие для студ.учереждений ср.проф.образования / Т.А.Гончарова - М.: Академия, 2015.-144
5. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах.[Текст]: учебник / М.А.Ехина - М.: Академия, 2015.- 240с
6. Можаяева, Н.Г.Гостиничный сервис[Текст]: учебник / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек ; Н.Г.Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М : Альфа - М: ИНФРА - М, 2017г. - 240 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

- 1.Аносова, Т. Г. Технологии комфорта [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87883.html>
- 2.Нуреева, Д. Н. English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм) [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Д. Н. Нуреева. — Электрон. текстовые данные. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014. — 139 с. — 978-5-7882-1616-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61947.html>
- 3.Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

4. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Корнеев, Н.В. Технологии гостиничной деятельности [Текст]: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева. - М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.

2. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.2. Принимать, регистрировать и размещать гостей	– Правильность заполнять необходимые документы при размещении гостей; -демонстрация скорости осуществления всех процедур в соответствии с принятым стандартом	<i>Наблюдение за ходом деловой игры</i> <i>Наблюдение за ходом деловой игры</i> <i>Наблюдение за ходом деловой игры</i> <i>Наблюдение за ходом деловой игры</i> <i>Наблюдение за ходом деловой игры</i>
ПК 5.3. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	– демонстрация предложений определенного перечня дополнительных услуг	<i>Наблюдение за ходом деловой игры</i> <i>Наблюдение за ходом деловой игры</i> <i>Наблюдение за ходом деловой игры</i> <i>Наблюдение за ходом деловой игры</i> <i>Наблюдение за ходом деловой игры</i>
ПК 5.4. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	– аккуратность и правильность в осуществление расчета оплаты за проживание; – овладение навыками использования АСУ в процессе приема, размещения, регистрации и расчета гостей	<i>Наблюдение за ходом деловой игры</i> <i>Наблюдение за ходом деловой игры</i> <i>Наблюдение за ходом деловой игры</i> <i>Наблюдение за ходом деловой игры</i> <i>Наблюдение за ходом деловой игры</i>
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным	- Распознавать сложные проблемы в знакомых ситуациях. - Выделять сложные составные части проблемы и описывать её причины и ресурсы, необходимые для её решения в целом. - Определять потребность в информации и предпринимать усилия для её поиска. - Выделять главные и альтернативные источники нужных	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

контекстам.	ресурсов. - Разрабатывать детальный план действий и придерживаться его. - Качество результата, в целом, соответствует требованиям. - Оценивать результат своей работы, выделять в нём сильные и слабые стороны	
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	- Планировать информационный поиск из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач - Проводить анализ полученной информации, выделять в ней главные аспекты - Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска - Интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использовать актуальную нормативно- правовую документацию по профессии (специальности) - Применять современную научно профессиональную терминологию - Определять траекторию профессионального развития и самообразования	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- Участвовать в деловом общении для эффективного решения деловых задач - Планировать профессиональную деятельность	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке - Проявлять толерантность в рабочем коллективе	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	- Понимать значимость своей профессии (специальности) - Демонстрировать поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

<p>ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>- Соблюдать правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p>	<p>- Сохранять и укреплять здоровье посредством использования средств физической культуры - Поддерживать уровень физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>работа с автоматизированными системами регистрации</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Применять в профессиональной деятельности инструкции на государственном и иностранном языке. - Вести общение на профессиональные темы</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>- Определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности - Составлять бизнес-план - Презентовать бизнес-идею - Определять источники финансирования - Применять грамотные кредитные продукты</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>