

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (25627
ПОРТЬЕ)**

Специальность:

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация:

Специалист по гостеприимству

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье): Рабочая программа профессионального модуля. – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1552.

Рабочая программа:

согласована с представителями работодателей:

Генеральный директор ООО



«Казань Отель групп»

А.В. Шульников

Заместитель директора Гостиница "Особия на Театральной" ООО



"Персеида"

Р.М. Хуснутдинова

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
1.1. Область применения рабочей программы.....	4
1.2. Место в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Цели и задачи профессионального модуля	6
2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
2.1 Программа экзамена по модулю.....	8
2.2. Критерии оценки.....	9

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 09.12.2016 года № 1552, и учебным планом, утвержденным ученым советом Российского университета кооперации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): "Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье)" и соответствующих профессиональных компетенции:

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

1.2. Место в структуре основной профессиональной образовательной программы

«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье)» относится профессиональным модулям (ПМ.05) и включает МДК 05.01 «Организация деятельности портье», учебную практику и производственную практику (по профилю специальности). Количество часов на освоение профессионального модуля составляет 253 часа.

Коды формируемых компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	СУММАРНО, часов	Объем времени, отведенный на освоение профессионального модуля								
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	
			Лекции, часов	практическое занятие, часов	лабораторное занятие, часов	из них в форме практической подготовки (от Консультации, часов***)	Курсовой проект (работа), часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ОК 1-10, ПК ПК 1.2, ПК 1.3	МДК 05.01 Организация деятельности портье	103	34	34		34	1				34
	Учебная практика	36									
	Производственная практика (по профилю специальности)	108									
	Квалификационный экзамен	6									
	Всего:	253									

1.3. Цели и задачи профессионального модуля

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт в:

осуществлении действий по приемке, регистрации и размещению гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; встрече и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

вводе данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

выдаче зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения

информировании гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

уметь:

осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;

регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;

информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей

знать:

функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;

стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания;

правила работы с информационной базой данных гостиницы;

принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации и размещения гостей;

правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;

критерии и показатели качества обслуживания;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

категории гостей и особенности их обслуживания

правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

правила поведения в конфликтных ситуациях;

правила работы с возражениями гостей

Код формируемых компетенций	Наименование результата обучения
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.
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Программа экзамена по модулю

Экзамен по модулю – итоговая форма контроля освоения обучающимся вида деятельности и входящих в него профессиональных компетенций. Экзамен по модулю проводится по завершении освоения программы профессионального модуля.

К экзамену по модулю допускаются обучающиеся, имеющие положительные результаты промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам и освоившие все виды работ по практикам, входящим в состав профессионального модуля.

Для проведения экзамена по профессиональному модулю создается аттестационная комиссия, которая формируется из работников филиала, участвовавших в реализации профессионального модуля и/или нескольких представителей работодателей, их объединений по профилю подготовки обучающихся.

Для проведения экзамена по профессиональному модулю готовится комплект оценочных средств на основе программы модуля.

К началу экзамена по модулю готовятся следующие документы:

- комплект оценочных средств для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности;
- наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы, образцы и др., разрешённые к использованию на экзамене, в соответствии с перечнем, соответствующей специальности/профессии;
- оценочный лист по профессиональному модулю
- экзаменационная ведомость по профессиональному модулю;
- журнал учебных занятий;
- зачётные книжки.

Перед началом экзамена экзаменуемым разъясняется содержание заданий (испытаний), порядок и условия их выполнения, время начала и окончания выполнения заданий.

Решение аттестационной комиссии оформляется протоколом. По итогам экзамена по модулю выставляется оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») и выставляется в экзаменационную ведомость. Оценка за экзамен по модулю вносится в зачетную книжку студента как результат промежуточной аттестации в том семестр, в котором проводился экзамен и заверяется подписью председателя аттестационной комиссии.

В случае неявки обучающегося на экзамен по модулю в экзаменационной ведомости делается отметка «не явился». Обучающемуся, не явившемуся на экзамен по уважительной причине, подтвержденной соответствующим документом, руководитель структурного подразделения, отвечающий за реализацию профессиональных образовательных программ

специальности, назначает новый срок сдачи экзамена. По завершении всех экзаменов допускается пересдача экзамена по модулю, по которому обучающийся получил неудовлетворительную оценку.

2.2. Критерии оценки

- «отлично» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены;

- «хорошо» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки;

- «удовлетворительно» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено частично, но пробелы не носят систематического характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;

- «неудовлетворительно» - теоретическое содержание междисциплинарного курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено.

Результаты (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	организованность работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проведение тренингов и производственного инструктажа работников службы; выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организованность процесса работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; знание законов и иных нормативно-правовых актов РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; знание стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы; знание целей, функции и особенностей работы службы приема и размещения; знание стандартного оборудования службы	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;

	<p>приема и размещения; знание порядка технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; знание видов отчетной документации;</p>	
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>умение контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; умение контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; знание стандартов, операционных процедур и регламентов, определяющих работу службы приема и размещения; знание критериев и показателей качества обслуживания; знание основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей; знание категорий гостей и особенностей обслуживания; знание правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;</p>
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<p>— точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; — адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; — оптимальность определения этапов решения задачи; — адекватность определения потребности в информации; — эффективность поиска; — адекватность определения источников нужных ресурсов; — разработка детального плана действий; — правильность оценки рисков на каждом шагу; — точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;</p>
<p>ОК. 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию</p>	<p>— оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка</p>

информации, необходимой для выполнения профессиональной деятельности	выполнения профессиональных задач; — адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; — точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; — адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	выполнения заданий экзамена по модулю;
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	— актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; — точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	— эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; — оптимальность планирования профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
ОК. 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	— грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; — толерантность поведения в рабочем коллективе	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	— понимание значимости своей профессии	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
ОК. 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	— адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на	— адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); — адекватность применения нормативной	Экспертное наблюдение и оценка выполнения

государственном иностранном языках	и документации в профессиональной деятельности; точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	заданий экзамена по модулю;
---------------------------------------	---	-----------------------------------