



**УТВЕРЖДЕНО:**

Педагогическим советом Колледжа  
Протокол № 05 от «17» января 2023г

**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: 2023 г.

**Разработчики:**


должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Желтенков Н.К.</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>Варламова А.В.</i>


**Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:**

должность	должность, ФИО
<i>Генеральным директором ООО "Дулёв ручей"</i>	<i>Честных В.Д.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 2

## *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 D «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"> <li>- Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения,</li> <li>- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов,</li> <li>- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме,</li> <li>- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения,</li> <li>- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения,</li> <li>– Правила приема и обслуживания в гостиницах и</li> </ul>

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

	<p>иных средства размещения,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средства размещения,</li> <li>– Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме,</li> <li>– Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средства размещения,</li> <li>– Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средства размещения,</li> <li>– Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средства размещения,</li> <li>– Требования охраны труда,</li> <li>– Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены,</li> <li>– Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ul>
--	---

#### 1.1.4. Личностные результаты

Код	Наименование общих компетенций
ЛР	Определяются в соответствии с программой воспитания
ЛР. 13.	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР 14.	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>туризма и гостеприимства</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15.	Выполняющий трудовые функции в сфере <i>оказания гостиничных услуг</i>
ЛР 16.	Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях
ЛР 17.	Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами и технологиями
ЛР 18.	Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности
ЛР 19.	Демонстрирующий профессиональные навыки при предоставлении гостиничных услуг
ЛР 20.	Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.
ЛР 21.	Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 5</i>

## 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 110 ч.

в том числе самостоятельная работа 8 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	Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа <sup>1</sup>
				Обучение по МДК				Практики			
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная	Консультации <sup>2</sup>	
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов) <sup>3</sup>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 3.1.	Раздел 1. Технология выполнения работ по должности служащего "Портъе"	110	35	110		51	-	72	36	-	8
ПК 3.1.	Учебная практика, часов	72	72	72							

<sup>1</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

<sup>2</sup> Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю.

<sup>3</sup> Данная колонка указывается только для специальностей СПО.




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

СМК  
РГУТИС

Лист 7


<b>ПК 3.1.</b>	<b>Производственная практика, часов</b>	<b>36</b>	36	36							
<b>ПК 3.1.</b>	Промежуточная аттестация (экзамен квал.)	<b>12</b>	12	12							
	<b>Всего:</b>	<b>230</b>	<b>230</b>	<b>218</b>	<b>12</b>	<b>51</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>8</b>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 8


## 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
<b>МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего "Портье"</b>		<b>230 (51/51/8/72/36)</b>
<b>Раздел 1. Технология выполнения работ по должности служащего "Портье"</b>		<b>110 (51/51/8)</b>
<b>Тема 1.1. Организационная структура службы приема и размещения</b>	<b>Содержание</b>	8
	Структура СПиР	8
	Функциональные обязанности СПиР	
<b>Тема 1.2. Профессиональные требования к портье</b>	<b>Содержание</b>	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	
	<b>Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка</b>	
	Правила приема и обслуживания в гостиницах.	16
<b>Тема 1.3 Организация приема и обслуживания клиентов</b>	<b>Содержание</b>	16
	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Порядок регистрации гостей	16
	<b>Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка</b>	



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		Лист 9

	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.	16
<b>Тема 1.4 Организация расчета и выезда гостей</b>	<b>Содержание</b>	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	
	<b>Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка</b>	19
	Порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества. Работа с жалобами гостей. Моделирование ситуаций.	19
<b>Тема 1.5. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях. Правила противопожарной безопасности и охрана труда. Основы этики и этикета обслуживания</b>	<b>Содержание</b>	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
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы</b> 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 10

<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с рабочим местом портье.</li> <li>2. Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей;</li> <li>3. Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей;</li> <li>4. Составление проекта договора с турфирмой;</li> <li>5. Знакомство с деятельностью работников СПиР (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу);</li> <li>6. Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов;</li> <li>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.</li> </ol>	72
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Регистрация гостей;</li> <li>2. Осуществление расчета с гостями, информирование гостей об услугах;</li> <li>3. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.</li> </ol>	36
<b>Экзамен квалификационный</b>	12
<b>Всего</b>	230

*По каждому разделу указываются междисциплинарные курсы и соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ, практических и иных занятий. Тематика самостоятельной работы может приводиться по выбору разработчиков по разделу или по теме, при условии необходимости выделения части нагрузки для самостоятельного освоения, если такие виды работ не являются обязательными, самостоятельные работы не указываются. Подробно перечисляются виды работ учебной и (или) производственной практики. Если по профессиональному модулю предусмотрены курсовые проекты (работы), приводятся их темы, указывается содержание обязательных учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся.*



### ***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:

<b>Дополнительные профессиональные компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>
--	-------------------------------------



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 аттестацию по модулю:

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 ресепшн;
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

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:**

<b>Виды работ</b>	<b>Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)</b>
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, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», оснащенный оборудованием: оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.



Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

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

кровать одноместная, прикроватная тумбочка, настольная лампа (напольный светильник), бра – 2 шт., 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.

Мастерская "Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования, оснащенная комплексной автоматизированной системой управления отелем, имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000), ключи-карты для электронных замков, мини-сейф, энкодер магнитных карт, терминал для платежных карт, телефон/факс, настенные часы, зеркало, настольная лампа, флеш-накопитель, кулер, корзина для мусора, стойка администратора, шкаф стеллаж для документов полузакрытый, кресло для гостиницы, ученический стол, стол журнальный, стул офисный, устройство для имитации телефонного звонка, ЖК панель, мобильная стойка под ЖК панель, короткофокусный проектор с экраном, презентер, бумага (формат А4), блокнот, стикеры, пластиковая папка, файлы, степлер, скобы для степлера, карандаш, ластик, штрих, держатель для ручки с ручкой, калькулятор, ножницы, ручка шариковая, коробка скрепок, картридж для МФУ, карта города (туристическая), органайзер для канцелярии, лотки для бумаг, пилот, 6 розеток/

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

Учебная практика реализуется в мастерских 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. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
5. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
6. Кучер, Л.С. Официант-бармен : учеб. пособие / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - Ростов н/Д : Феникс, 2017. — 540 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-27707-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/977285>
7. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
8. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс



цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

9. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалая. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>

10. 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>

11. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>

12. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилова, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

13. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

14. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

15. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

### **7.3. Дополнительные источники**

#### **7.3.1. Электронные образовательные ресурсы:**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](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».