



# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Область применения рабочей программы.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» утвержденный Министерством просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100, а также в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих» и соответствующих профессиональных компетенций:

ПК 3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения в соответствии с обобщенной трудовой функцией код Д «Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения» профессионального стандарта

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приёму и размещению гостей»;

## 1.2. Цели и задачи модуля — требования к результатам освоения модуля.

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

<b>иметь практический опыт / навыки</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</li></ul>
<b>уметь</b>	<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 использованием 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>
<b>знать:</b>	<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 иных средствах размещения,</li><li>- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения,</li><li>- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной</li></ul>

	<p>форме,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения,</li> <li>- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения,</li> <li>- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения,</li> <li>- требования охраны труда,</li> <li>- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены,</li> <li>- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ul>
--	---

### **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

По очной форме обучения:

всего — 226 часов, в том числе:

- на освоение МДК 03.01 – 106 часов, включая:  
самостоятельную работу – 4 часа;
- учебной практики Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих – 72 часа;
- производственной практики Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих – 36 часов.
- экзамен по модулю Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих – 12 часов

В форме практической подготовке – 144 часов, из них:

- МДК 03.01 – 36 часа;
- учебная практика Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих – 72 часа;
- производственная практика Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих – 36 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих», в том числе профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
<b>ПК 3.1</b>	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

и общими (ОК) компетенциями:

<b>ОК 01.</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
<b>ОК 02.</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
<b>ОК 03.</b>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
<b>ОК 04.</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
<b>ОК 05.</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
<b>ОК 09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках

Результатом освоения профессионального модуля, в соответствии с рабочей программой воспитания, является формирование у обучающихся следующих личностных результатов обучения:

Код	Наименование результата обучения
<b>ГВ 8 В</b>	Осознанно проявляющий гражданскую активность в социальной и экономической жизни субъекта РФ.
<b>ПВ 5 В.</b>	Осознанно проявляющий неравнодушное отношение к выбранной профессиональной деятельности, постоянно совершенствуется, профессионально растет, прославляя свою профессию /специальность.
<b>ДНВ 6 В.</b>	Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности специальности, знающий и соблюдающий правила и нормы профессиональной этики.
<b>ЭВ 6В</b>	Использующий возможности художественной и творческой деятельности в целях саморазвития и реализации творческих способностей, в том числе в профессиональной деятельности
<b>ФВ 8В</b>	Демонстрирующий физическую подготовленность и физическое развитие в соответствии с требованиями будущей профессиональной деятельности/специальности
<b>ПТВ 1</b>	Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны.

<b>ПТВ 2</b>	Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности.
<b>ПТВ 3</b>	Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.
<b>ПТВ 4</b>	Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества.
<b>ПТВ 5</b>	Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества.
<b>ПТВ 6</b>	Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе.
<b>ПТВ 7В</b>	Применяющий знания о нормах выбранной специальности, всех ее требований и выражающий готовность реально участвовать в профессиональной деятельности в соответствии с нормативно-ценностной системой.
<b>ПТВ 8В</b>	Готовый к освоению новых компетенций в профессиональной отрасли.
<b>ПТВ 9В</b>	Обладающий опытом использования в профессиональной деятельности современных информационных технологий и производственных программ с целью осуществления различного рода операций в сфере сервиса и туризма.
<b>ПТВ 10В</b>	Обладающий опытом и навыками работы использования специализированного оборудования и инвентаря.
<b>ЭКВ 3</b>	Применяющий знания из общеобразовательных и профессиональных дисциплин для разумного, бережливого производства и природопользования, ресурсосбережения в быту, в профессиональной среде, общественном пространстве.
<b>ЭКВ 4</b>	Имеющий и развивающий опыт экологически направленной, природоохранной, ресурсосберегающей деятельности, в том числе в рамках выбранной специальности, способствующий его приобретению другими людьми.
<b>ЭКВ 5В</b>	Ответственно подходящий к рациональному потреблению энергии, воды и других природных ресурсов в жизни в рамках обучения и профессиональной деятельности;
<b>ЦНП 1</b>	Деятельно выражающий познавательные интересы в разных предметных областях с учётом своих интересов, способностей, достижений, выбранного направления профессионального образования и подготовки.
<b>ЦНП 2</b>	Обладающий представлением о современной научной картине мира, достижениях науки и техники, аргументированно выражающий понимание значения науки и технологий для развития российского общества и обеспечения его безопасности.
<b>ЦНП 3</b>	Демонстрирующий навыки критического мышления, определения достоверности научной информации, в том числе в сфере профессиональной деятельности.
<b>ЦНП 4</b>	Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
<b>ЦНП 6</b>	Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности.

<b>ЦПН 7В</b>	Обладающий опытом участия в научных, научно-исследовательских проектах, мероприятиях, конкурсах в рамках профессиональной направленности специальности.
<b>ЦПН 8В</b>	Обладающий знаниями в области сервиса и туризма, умением поиска, анализа и обработки информации и документации, в том числе с помощью информационных технологий, навыками работы со специальным оборудованием и веществами, продуктами питания.
<b>ЦПН 9 В</b>	Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1 Тематический план профессионального модуля по очной форме обучения

Код профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Консультация	ПА	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная, часов			
			Всего, часов	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч. курсовая работа, часов	Всего, часов	В т.ч. курсовая работа, часов					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ПК 3.1	<b>МДК.02.01</b> Технология выполнения работ по должности служащего Портье.	106	102	52		4						
ПК 3.1	Учебная практика Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих	72						72				
ПК 3.1	Производственная практика Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих	36							36			
ПК 3.1	Экзамен по модулю Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих	12										12
<b>Всего</b>		<b>226</b>	<b>102</b>	<b>52</b>		<b>4</b>		<b>72</b>	<b>36</b>			<b>12</b>

### 3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

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),	Объем часов
1	2	3
<b>ПМ 03</b>	<b>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих</b>	<b>226</b>
	<b>Раздел 1. Технология выполнения работ по должности служащего Портье</b>	<b>106</b>
<b>Тема 1.1. Организационная структура службы приема и размещения</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	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	
	Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	
	<b>Практические занятия, семинары,</b> Правила приема и обслуживания в гостиницах.	<b>16</b>
<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	
	<b>Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка</b>	16
	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.	
<b>Тема 1.4 Организация</b>	<b>Содержание</b>	8

<b>расчета и выезда гостей</b>	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>	20
	Порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества. Работа с жалобами гостей. Моделирование ситуаций.	20
<b>Тема 1.5. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях. Правила противопожарной безопасности и охрана труда. Основы этики и этикета обслуживания</b>	<b>Содержание</b>	10
	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	10
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы</b>		4
1) Составление обязанностей портье. 2) Подготовка докладов с презентацией по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Деловой этикет Портье.</li> <li>- Требования, предъявляемые к внешнему виду Портье.</li> <li>- Роль повышения квалификации Портье.</li> <li>- Структура соподчинения работников гостиницы.</li> </ul> 3) Составление словаря профессиональных терминов.		
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b>		72
1) Ознакомление с рабочим местом портье. 2) Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей; 3) Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей; 4) Составление проекта договора;		

<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>	
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ:</b> <ul 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> </ul>	36
<b>Экзамен по модулю</b>	12
<b>Всего</b>	226

#### **4. 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.

##### **4.2. Тематика и содержание практических занятий/лабораторных работ/семинаров**

Практические занятия на базе гостиницы-партнера

###### ***Практическое занятие***

**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**

Практические занятия на базе гостиницы-партнера

**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**

Практические занятия на базе гостиницы-партнера

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

##### **4.3. 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:**

- 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.
- 3) Составление словаря профессиональных терминов.

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 5.1. Формы аттестации по профессиональному модулю

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

### 5.2. Результаты освоения профессионального модуля

#### Профессиональные, общие компетенции, личностные результаты

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

Код	Наименование результата обучения	Показатели оценки результата
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

### 5.3. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

Отчеты по учебной и производственной практике

Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.

Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

13

#### Дополнительные материалы:

Грамоты, дипломы

Сертификаты за участие в мероприятиях

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 – экзамен по модулю

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 2.1 – ПК 2.4 ОК 01 ОК 02	Наличие отчета и аттестационного листа по результатам прохождения учебной и производственной практики с указанием качественного выполнения всех	

ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	<p>видов работ.</p> <p>Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию</p> <p>Оформление отчетов по практике, докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов.</p> <p>Наличие проверенных и защищенных отчетов по выполненным практическим работам при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля</p>	
----------------------------------	--	--

#### 5.4. Требования к курсовой работе как части аттестации – не предусмотрено

#### 5.5. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

##### МДК 03.01.

**Задание 1:** тестирование

**Инструкция:** выберите правильный ответ

**Время выполнения:** 15 мин

Текст задания:

##### **Оценка теоретических знаний**

**Примерный перечень вопросов для проверки теоретических знаний.**

1. Какие из перечисленных служб входят в структуру гостиниц
  1. Служба приема и размещения.
  2. Служба оказания образовательных услуг.
  3. Инженерно-техническая служба.
  4. Служба питания.
  
2. Какие из перечисленных служащих относят к персоналу в униформе
  1. Портье;
  2. кассир;
  3. администратор;
  4. консьерж.
  
3. Какие из перечисленных работников относят к службе приема и размещения:
  1. сомелье;
  2. администратор;
  3. горничная;
  4. официант.
  
4. Как называется служба, отвечающая за движение номерного фонда, прием, размещение и обслуживание в процессе проживания гостей
  1. служба приема и размещения;
  2. служба бронирования;
  3. служба управления номерным фондом;
  4. служба обслуживания в номерах
  
5. Какое количество номеров в среднем приходится на одного администратора службы приема и размещения:
  1. 20-30;
  2. до 100;

3. 50-80;
  4. любое количество.
6. На какой звонок телефона необходимо взять трубку администратору:
    1. не позднее второго звонка;
    2. не позднее третьего звонка;
    3. как удобно администратору;
    4. на первый звонок.
7. Каково время доставки сообщения гостю в номер после получения данного сообщения администратором?
    1. в течение одного часа;
    2. в течение суток;
    3. в течение 30 минут;
    4. в течение 20 минут.
8. Какие документы должен иметь администратор в целях четкого приема и передачи сообщений:
    1. адреса и телефоны гостиниц города;
    2. алфавитный список гостей с указанием номеров;
    3. курсы обмена валют;
    4. список кодов городов и стран.
9. Что входит в понятие в back office
    1. внутренне пространство рабочего места администратора;
    2. стойка ресепшен;
    3. стол бронирования;
    4. учет движения номерного фонда.
10. Какие из перечисленных услуг предоставляются без дополнительной платы в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг?
    1. побудка гостя;
    2. доступ к интернету;
    3. вызов скорой помощи;
    4. предоставление кипятка, иголок, ниток.

5. 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.

6. Какие из перечисленных услуг относят к бытовым услугам:
  1. заказ экскурсии;
  2. сауна;
  3. заказ такси ;
  4. продажа сувениров.

7. 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.
8. Какие из перечисленных услуг относят к корпоративным?
    1. предоставление оргтехники;
    2. SPA-услуги;
    3. аренда конференц-залов;
    4. аренда автомобиля.
9. Что означает тип питания 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 работ**

Цель выпускной практической квалификационной работы:

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

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

Порядок выполнения практической работы.

Практические работы проводятся на рабочих местах предприятия, а также в специализированных кабинетах учебного заведения.

Время выполнения практической работы не должно превышать продолжительности рабочего дня. При оценке практической работы учитываются профессиональные компетенции приобретенные в процессе обучения.

### *ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО ПОРТЬЕ*

Трудовые функции:

16

- 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.

Форма участия: индивидуальная.

Задания и необходимое время

№ п/п	Наименование	Максимальный балл	Время на выполнение
----------	--------------	----------------------	---------------------

1	Телефонные переговоры, бронирование по телефону, прием, регистрация, заселение.	50	25 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания
2	Процедура выселения гостей	50	20 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.
- 4) *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.

**Критерии оценки**

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

17

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

**5.6. Оценка по учебной и (или) производственной практике**

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

<b>Виды работ</b>	<b>Проверяемые</b>
-------------------	--------------------

	<b>результаты</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;</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>	ПК 3.1

**Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю**

<b>Виды работ</b>	<b>Проверяемые результаты</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>	ПК 3.1

## 5.7. Фонд оценочных средств для экзамена по модулю

### ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения Профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих» по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

### ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: 1 вариант – тестовых заданий (теоретическая часть), 1 вариант – ситуация (практическая часть)

Время выполнения каждого задания: тестовые задания (теория) – 2 часа, ситуация (практика) – 4 часа.

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

### ЗАДАНИЯ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ

**Форма участия:** Индивидуальная.

**Задания:**

№ п/п	Наименование	Максимальный балл
1.	Бронирование по телефону	5
2.	Заселение / выселение гостей	5
3.	Оказание помощи гостю во время проживания	5

#### Примерные задания.

##### 1. Бронирование по телефону

1. *Разговор по телефону – запрос бронирования.* Прямая бронь. Пожилая супружеская пара просит осуществить бронирование на трое суток (бюджетный вариант). Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.
2. Туристическая фирма «Филло», расположенная по адресу г. Москва, ул. Главная, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» 25 3 2017 г. просит гостиницу «N» забронировать для сотрудников фирмы Иванова А.И. и Петрова С.П. два одноместных номера с 01.04. 2021 г. до 15.04. 2021 г. Заезд в 14 часов. Оплата гарантируется в соответствии с договором 12-А от 01.06. 2020 года. Подтверждение бронирования провести по факсу 123-45-67. Директор «Филло» Смирнов В.Б., гл. бухгалтер Климова О.А. Данные на Иванова Антона Ивановича: дата рождения 01.06.1975г, паспорт серия 62 09 номер 123456, место регистрации г. Тула, ул. Красная, д.11, кв. 57.
3. Цель приезда – командировка, командировочное удостоверение № 987. Оформить бронирование.

##### 2. Заселение / выселение гостей

- 1) К Вам заезжает гость по предварительному бронированию. Гость повторяет просьбу, чтобы его заселили на самом низком этаже, т.к. боится высоты, ранее данное пожелание не было учтено, гость расстроен из-за ситуации. Однако, в ходе диалога администратор разрешает данную ситуацию и, гость также просит посоветовать в Москве один из дорогих ресторанов с русской кухней, поскольку

он увлекается гастрономическим туризмом.

- 2) Гость выезжает, проживал три ночи в отеле и пользовался парковкой, при сверке счета просит отдельные счета за проживание и парковку. Так же гость просит вызвать такси ему до аэропорта.

### 3. Оказание помощи гостю во время проживания

- 1) Гость (размер одежды -XXXL) подходит к стойке ресепшен с детской футболкой в руках. Гость разгневан и возмущен, его любимая брендовая футболка теперь стала детских размеров (на кануне гость отдал футболку в химчистку отеля, утром ее вернули, но в разы меньше). У гостя через 3 часа встреча на которой он должен быть обязательно в футболке данного бренда.
- 2) У гостя сломалась ручка от чемодана просит помочь.

### Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>демонстрация навыков по процедуре по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</li> <li>- МДК 03.01 Дифференцированный зачет</li> <li>- Учебная практика Дифференцированный зачет</li> <li>- Производственная практика Дифференцированный зачет</li> <li>- Экзамен по модулю</li> </ul>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</li> <li>- МДК 03.01 Дифференцированный зачет</li> <li>- Учебная практика Дифференцированный зачет</li> <li>- Производственная практика Дифференцированный зачет</li> <li>- Экзамен по модулю</li> </ul>

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</li> <li>- МДК 03.01 Дифференцированный зачет</li> <li>- Учебная практика Дифференцированный зачет</li> <li>- Производственная практика Дифференцированный зачет</li> </ul> <p>Экзамен по модулю</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</li> <li>- МДК 03.01 Дифференцированный зачет</li> <li>- Учебная практика Дифференцированный зачет</li> <li>- Производственная практика Дифференцированный зачет</li> </ul> <p>Экзамен по модулю</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</li> <li>- МДК 03.01 Дифференцированный зачет</li> <li>- Учебная практика Дифференцированный зачет</li> <li>- Производственная практика Дифференцированный зачет</li> </ul> <p>Экзамен по модулю</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</li> <li>- МДК 03.01 Дифференцированный зачет</li> </ul>

		зачет - Учебная практика Дифференцированный зачет - Производственная практика Дифференцированный зачет - Экзамен по модулю
--	--	--

## 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 6.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация модуля осуществляется с использованием материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской работы обучающихся, и включающей:

1. **Специальные помещения**, укомплектованные специализированной мебелью, и представляющие собой:
  - учебные аудитории для проведения занятий лекционного и практического типа, оборудованные мультимедийными средствами обучения;
  - учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
  - учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
2. **помещения для самостоятельной работы** обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет».
3. **Лаборатория** «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с образовательной программой по специальности в рамках сетевого договора
4. **Мастерские** «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», Сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с образовательной программой по специальности в рамках сетевого договора

Компьютеры учебных аудиторий и подразделений объединены в локальные сети институтов и всего университета. Обеспечена возможность беспроводного доступа к сети, в т.ч. с личных ноутбуков.

Существует возможность выхода в сеть Интернет, в т.ч. в процессе проведения занятий.

При использовании электронных изданий каждый обучающийся обеспечивается, во время самостоятельной подготовки, рабочим местом в электронных залах библиотеки с выходом в Интернет в соответствии с объемом изучаемых дисциплин. Доступ студентов к сетям типа Интернет составляет не менее 200 часов в год на человека. Для предоставления информации внутри вуза широко используются плазменные панели, размещенные в общедоступных местах, а вне вуза - портал университета, личные электронные кабинеты студентов и преподавателей.

#### *Оснащение баз практик*

Учебная практика реализуется в учебных лабораториях 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 в рамках сетевого договора и договора о практической подготовке.

Производственная практика реализуется в организациях земельного профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (услуги гостеприимства)

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.

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами

#### 4.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации укомплектован печатными и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные для использования в образовательном процессе, не старше пяти лет с момента издания.

Сайт библиотеки УрГЭУ <http://lib.usue.ru/>

##### Основная литература

1. Киселева Р.Ф. Предоставление гостиничных услуг [Текст] : Учебник / Р. Ф. Киселева. - Москва: КноРус, 2024. - 212 с. <https://book.ru/book/954609>
2. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Гостиничный сервис [Текст] : учебник для спо / Т. Л. Тимохина. -Москва: Юрайт, 2024. - 297 с <https://urait.ru/bcode/537182>
3. Николенко, Полина . Гостиничная индустрия [Текст] : учебник и практикум для спо / П. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. -Москва: Юрайт, 2024. - 531 с <https://urait.ru/bcode/542242>
4. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Гостиничный сервис [Текст] : учебник для спо / Т. Л. Тимохина. -Москва: Юрайт, 2024. - 297 с <https://urait.ru/bcode/537182>
5. Фаустова, Наталия Владимировна. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах [Текст] : учебное пособие для спо / Н. В. Фаустова. - Москва: Юрайт, 2024. - 188 с <https://urait.ru/bcode/544092>

##### Дополнительная литература

1. Игнатъева, Ирина Федоровна. Организация туристской индустрии [Текст] : учебник для спо / И. Ф. Игнатъева. -Москва: Юрайт, 2024. - 401 с <https://urait.ru/bcode/557205>
2. Цикин В.П. Информационные технологии в индустрии гостеприимства [Текст] : Учебное пособие / В. П. Цикин, Т. И. Цикина. -Москва: КноРус, 2024. - 194 с. <https://book.ru/book/951731>

##### Основные электронные издания

Интернет-ресурсы:

<http://znanium.ru>

<http://book.ru>

##### Дополнительные электронные издания

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

<http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

<http://prohotel.ru/>

##### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.
2. МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.
3. Контур. Отель: «Система управления отелем» (реестр российского ПО, регистрационный номер №1977 от 08.10.2016)

##### Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении

**образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока
2. Справочно-правовая система Консультант+. Срок действия лицензии до 31.12.2024

#### **4.3 Общие требования к организации образовательного процесса**

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, а также используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических навыков профессиональным модулем предусмотрены практические занятия, которые проводятся после изучения соответствующей темы и закрепляются самостоятельной внеаудиторной работой студентов по рекомендуемым преподавателем источникам.

Для развития навыков самостоятельной работы предусмотрена организация самостоятельной работы студентов на занятиях при освоении нового материала посредством работы с законодательными документами, иными нормативно-правовыми актами и учебниками.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающимся оказываются консультации.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарных курсов в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику, которая проводится концентрированно после изучения профессионального модуля.

Учебная практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, учебно-опытных хозяйствах, учебных полигонах, учебных базах практики и иных структурных подразделениях УрГЭУ, либо в организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля и УрГЭУ

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которая проводится концентрированно после изучения профессионального модуля

Производственная практика проводится в организациях, соответствующих профилю специальности.

Изучение программы модуля завершается экзаменом по модулю.

Обязательным условием допуска к экзамену по модулю является сдача промежуточной аттестации по МДК, учебной и производственной практике.

**Особенности организации образовательного процесса по профессиональному модулю для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

#### **По заявлению студента**

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями

здоровья при необходимости образовательное учреждение обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

#### **Электронное портфолио обучающегося**

В электронном портфолио обучающегося по профессиональному модулю размещается <http://portfolio.usue.ru>

- отчет по учебной практике;
- отчет по производственной практике
- курсовая работа

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (услуги гостеприимства) (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (услуги гостеприимства) не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 08 Финансы и экономика, в общем числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей образовательной программы, должна быть не менее 25 процентов.