

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

СОГЛАСОВАНО
с организацией

ООО «Отель-Эксперт»
(наименование)

Акт согласования
от 29.08. 2018 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ СГКСТД
№173 от 29. 08. 2018г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ СЛУЖАЩЕГО
25627 ПОРТЬЕ**

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой)

комиссией

Протокол № 1 от 29.08.2018 г.

Председатель ПЦК Бачерикова И.Г.
(Ф.И.О.)

Автор: Танич Ю.С.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Одобрено
		Протокол ПЦК № ____ от « ____ » _____ 20__ г

Дата актуализации	Результаты актуализации	Подпись разработчика

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ 06. Выполнение работ по профессии служащего 25627 Портье** разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09.12.2016г., №1552; профессионального стандарта Работник по приему и размещению гостей, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	14
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ОСНОВНОГО ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	17
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности - выполнение работ по профессии служащего 25627 Портье, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

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

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

иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей.

уметь:

- составлять и обрабатывать необходимую документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- общаться с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- применять профессиональные программы для приема, регистрации и выписки гостей;
- проводить работы по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей);
- регистрировать иностранных граждан;
- оформлять и подготавливать счета гостей.

знать:

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- правила работы с возражениями гостей;
- правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля

Всего – 234 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем - 84 часов;
- самостоятельная работа обучающегося - 6 часа.

Производственная практика – 144 часа.

В том числе часов вариативной части учебных циклов ППССЗ - 40 часов.

1.4. Требования к результатам освоения ПМ при реализации часов вариативной части учебных циклов ППССЗ

В ходе освоения профессионального модуля обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- выполнения операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

уметь:

- вести учет запросов на дополнительные услуги;
- использовать программное обеспечение для совершения бронирования и заполнения данных;
- проверять гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей.

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися основным видом деятельности выполнение работ по профессии рабочего 25627 Портье, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 5.2	Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
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, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем		Самостоятельная работа обучающегося, часов	Практика	
			Всего учебных занятий, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов		Учебная, часов	Производственная, часов
1	2	3	4	5	6	7	8
ПК 5.1, 5.2., ОК 01-11	Раздел 1. Выполнение работ по профессии рабочего 25627 Портье	70	64	30	6		
	Производственная практика, часов	144					144
	Консультации	8					
	Промежуточная аттестация	12					
	Объем образовательной нагрузки	234	64	30	6		144

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

3.1. Тематический план профессионального модуля (вариант для специальности)

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа обучающегося		Практика	
			Всего учебных занятий, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 5.1-5.2, ОК 01-11	Раздел 1. Выполнение работ по профессии рабочего 25627 Портье	70	64	30	*	6	*	*	*
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144							144
	Консультации	8							
	Промежуточная аттестация	12							
	Объем образовательной нагрузки	234	64	30	*	6	*	*	144

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Раздел ПМ 1. Выполнение работ по профессии рабочего 25627 Портъе		
МДК.05.01. Технология приема, регистрации и выписки гостей		
Тема 1.1. Организация работы службы приема и размещения	Содержание учебного материала	8
	1. Стандартное оборудование службы приема и размещения	
	2. Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения	
	3. Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей	
	4. Методика и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения	
	<p>Практическое занятие №1 Организация рабочего места - стойки приема гостей. Система электронного учёта гостей.</p> <p>Практическое занятие №2 Формирование документации внутреннего пользования гостиницы.</p> <p>Практическое занятие № 3 Работа в системе электронного учёта гостей.</p> <p>Практическое занятие №4 Проведение инструктажа сотрудников службы.</p>	6
Тема 1.2. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Содержание учебного материала	4
	1. Понятие, особенности предоставления и характеристика основных и дополнительных гостиничных услуг. Способы предоставления услуги питания в гостиницах. Виды меню. Обслуживание в номерах (room-service)	
	2. Культурные, исторические и туристические достопримечательности г.Самара и	

	Самарской области	
	<p>Практическое занятие №5 Формирование документации по использованию гостями дополнительных услуг.</p> <p>Практическое занятие № 6 Формирование туристического маршрута.</p>	4
	<p>Самостоятельная работа № 1 Подготовить презентацию на тему: «Культурные исторические достопримечательности г.Самара»</p>	2
Тема 1.3. Прием, регистрация и размещение гостей	<p>Содержание учебного материала</p>	6
	<p>1. Категории гостей (повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи, VIP-гости, молодожены, студенты, учащиеся, спортсмены, гости с физическими и умственными ограничениями). Особенности приема, регистрации и размещения VIP гостей.</p>	
	<p>2. Перечень необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров. Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей. Назначение номера, поселение в номер клиента гостиницы. Процедура выдачи ключей</p>	
	<p>3. Организация хранения личных вещей в гостинице. Средства имущественной безопасности клиентов (камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы)</p>	
	<p>Практическое занятие № 7 Подготовка к заезду на текущий день</p> <p>Практическое занятие № 8 Заселение в отеле по индивидуальному предварительному бронированию</p> <p>Практическое занятие № 9 Заселение в отеле без предварительного бронирования</p> <p>Практическое занятие № 10 Заселение в отеле по предварительному бронированию от турагентства</p> <p>Практическое занятие № 11 Заселение в отеле по предварительному бронированию от корпоративных клиентов</p>	5
	<p>Самостоятельная работа № 2 Составить сравнительную таблицу по разным категориям гостей с учетом предпочтений каждой категории.</p>	1

<p>Тема 1.4. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, с административно-хозяйственной службой, со службой питания, службой безопасности, бухгалтерией</p>	<p>6</p>
	<p>Практическое занятие № 12 Отработка взаимодействия со службой бронирования.</p> <p>Практическое занятие № 13 Отработка взаимодействия с технической службой.</p> <p>Практическое занятие № 14 Отработка взаимодействия со службой питания.</p>	<p>3</p>
<p>Тема 1.5 Конфликтные ситуации</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Правила работы с возражениями гостей.</p>	<p>4</p>
	<p>2. Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания</p> <p>Практическое занятие № 15 Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций Практическое занятие № 16 Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций. Практическое занятие № 17 Предоставление гостям туристической информации. Практическое занятие № 18 Предоставление гостям туристической информации.</p>	<p>8</p>
	<p>Самостоятельная работа № 3 Составить классификацию конфликтных гостей.</p>	<p>2</p>
<p>Тема 1.6. Организация ночного аудита</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Функции службы ночного портье. Правила выполнения ночного аудита</p> <p>2. Подготовка к закрытию смены. Передача смены. Проверка тарифов, счетов журналов регистрации и других форм первичного учёта и первичной документации</p>	<p>6</p>
	<p>Практическое занятие № 19 Выписка гостя, окончательный расчет.</p> <p>Практическое занятие № 20</p>	<p>4</p>

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Изменение № _____ « ____ » _____ 20__ г.

	Деловая ситуация «Передача дежурства в конце смены»	
	Самостоятельная работа № 4 Составить сравнительную таблицу по выписке гостей, с указанием документов, которые гость получает при выписке.	1
		70
Консультации		4
Промежуточная аттестация		6
Производственная практика Виды работ: - ознакомление с рабочим местом сотрудников службы приема и размещения; - наблюдение за деятельностью персонала; - знакомство с работой портье; - комплектация тележки горничной; - прием и размещение гостей; - выписка гостей и окончательные расчеты; - помощь гостям во время пребывания в гостинице; - предоставление гостям туристической информации; - выполнение заказов гостей.		144
Консультации		4
Промежуточная аттестация		6
Объем образовательной нагрузки		234

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально- техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие тренингового кабинета «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Оборудование тренингового кабинета:

персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, терминал для создания электронных ключей, лотки для бумаги.

Программное обеспечение:

Комплексная АСУ отелем Opera (Fidelio, Libra и др.), программа на сервере.

Учебно-наглядные пособия: плакаты по разделам дисциплины, оборудование отражающее содержание дисциплины, нормативны документы.

Рабочие места по количеству обучающихся.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, каталоги, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

3.2. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 608н.

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, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

3.3. Информационное обеспечение ¹

Основные источники

1. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с.
2. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 208 с.
4. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 304с.
5. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учебное пособие/Н. А. Зайцева. 2-е изд., доп. – М.: Форум, 2012. – 368 с.
6. Казначевская, Г. Б. Менеджмент: учебник / Г. Б. Казначевская. - 16-е изд. стереотип. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. - 347 с. 015. - 272 с.
7. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.В. Петрова – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 320 с.
8. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. - 208 с.

Дополнительные источники

1. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Павлова — М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 80 с.
2. Романова В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: [Текст]: учеб. пособие/ В.А. Романова, [и др.]—Изд.2-е. –Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2010 - 221с.: ил. – («Туризм и сервис»).

¹ Источники в соответствии с примерной программой

3. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учебное пособие. –М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.: ил. – (Высшее образование).
4. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов [Текст]: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.: ил. – (Высшее образование).
5. Предприятие общественного питания: журнал. – 2016.-№ 1,2,4,6
6. Питание и общество: журнал. – 2013. - №1-8, № 2014. -№6-10

Интернет-ресурсы

1. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].– <http://prohotel.ru> – (дата обращения 15.04.2018).
2. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] - <http://www.horeca.ru> – (дата обращения 26.12.2018).
3. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] - <http://prohotelia.com/>– (дата обращения 26.12.2018).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ОСНОВНОГО ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата ²	Формы и методы контроля и оценки ³
ПК 5.1 Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Подготавливает рабочее место.	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.
	Выполняет процедуры встречи, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс	
	Ведет учет нахождения гостей в гостиничном комплексе	
ПК 5.2 Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.	Выполняет процедуры регистрации выезда гостей гостиничного комплекса	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.
	Предоставляет гостям гостиничного комплекса информацию об отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс	
	Выполняет запросы и просьбы гостей по услугам в отеле и городе (населенном	

² «Что делает?» планирует, выбирает, проводит, предлагает, определяет, делает, анализирует, составляет, разрабатывает, осуществляет, организует, распределяет, рассчитывает, использует, применяет, ведет.

³ Наблюдение и экспертная оценка выполнения работ в ходе практических занятий, производственной практики, защиты курсового проекта, отчета по практике, экспертная оценка в ходе выполнения исследовательской и проектной работы, оценка действий обучающегося в ходе деловой игры, оценка решений ситуационных задач, деловые и организационно-обучающие игры, оценка в рамках текущего контроля результатов тестирования, текущий контроль в форме защиты лабораторных и практических занятий, контрольных работ по темам МДК, и др.

	пункте), в котором расположен гостиничный комплекс	
	Знает и применяет правила приема заказов от проживающих на дополнительные услуги	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений⁴.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата⁵	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознает задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализирует задачу и/или проблему и выделяет её составные части; определяет этапы решения задачи; выявляет и эффективно ищет информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составляет план действия; определяет необходимые ресурсы; владеет актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывает	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.

⁴ Результаты указываются в соответствии с паспортом и разделом 2 рабочей программы профессионального модуля. Перечень форм контроля должен быть конкретизирован с учетом специфики обучения по рабочей программе профессионального модуля.

⁵ См. примерную программу

	составленный план; оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Организовывает собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество.	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Осуществляет поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
ОК 5. Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Работает в коллективе и в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, потребителями.	
ОК 7. Брать на себя	Берет на себя	

ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Пользуется профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Конвертация образовательных результатов

ПС Портье		
Трудовая функция: <i>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</i>		
<p>Трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса . - Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом. - Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса - Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса. - Предоставление гостям информации о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения информации - Предоставление гостям информации о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - Забирать корреспонденцию для гостей и незамедлительно организовывать ее доставку внутри гостиничного комплекса или иного средства размещения - Организовывать ознакомительные экскурсии гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц. - Вести учет не доставленной по 	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - встречи, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс; - учет нахождения гостей в гостиничном комплексе; - регистрации выезда гостей гостиничного комплекса; - выполнения запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс 	<p>Виды работ на практике:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация встречи, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс. 2. Вести учет нахождения гостей в гостиничном комплексе. 3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса. 4. Выполнение запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс.

<p>уважительной причине (несостоявшийся заезд гостя) корреспонденции</p> <ul style="list-style-type: none"> - Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс. - Осуществление работ по реализации программы поощрения постоянных и VIP гостей, а также гостей, долго проживающих в гостиничном комплексе. - Оказание помощи в получении услуг по бронированию авиа и железнодорожных билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых предприятиями городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс. - Подготовка отчетов о работе за смену. 		
<p>Необходимые умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения - Обработать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов - Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или иным средством размещения в наличной 	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять и обрабатывать необходимую документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги; - общаться с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - применять профессиональные программы для приема, регистрации и выписки гостей; - проводить работы по 	<p>Практическое занятие №1 Организация рабочего места - стойки приема гостей. Система электронного учёта гостей. Практическое занятие №2 Формирование документации внутреннего пользования гостиницы. Практическое занятие № 3 Работа в системе электронного учёта гостей. Практическое занятие №4 Проведение инструктажа сотрудников службы. Практическое занятие №5 Формирование документации по использованию гостями дополнительных услуг. Практическое занятие № 6 Формирование туристического маршрута. Практическое занятие № 7 Подготовка к заезду на текущий день Практическое занятие № 8</p>

<p>и безналичной форме</p> <ul style="list-style-type: none"> - Информировать о деятельности служб гостиничного комплекса или иного средства размещения - Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме - Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения - Регистрировать заказы от гостей на основные и дополнительные услуги гостиничных комплексов или иных средств размещения - Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения - Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме - Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения 	<p>оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей);</p> <ul style="list-style-type: none"> - регистрировать иностранных граждан; - оформлять и подготавливать счета гостей. 	<p>Заселение в отеле по индивидуальному предварительному бронированию</p> <p>Практическое занятие № 9 Заселение в отеле без предварительного бронирования</p> <p>Практическое занятие № 10 Заселение в отеле по предварительному бронированию от турагентства</p> <p>Практическое занятие № 11 Заселение в отеле по предварительному бронированию от корпоративных клиентов</p> <p>Практическое занятие № 12 Отработка взаимодействия со службой бронирования.</p> <p>Практическое занятие № 13 Отработка взаимодействия с технической службой.</p> <p>Практическое занятие № 14 Отработка взаимодействия со службой питания.</p> <p>Практическое занятие № 15 Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций</p> <p>Практическое занятие № 16 Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций. Практическое занятие № 17 Предоставление гостям туристической информации. Практическое занятие № 18 Предоставление гостям туристической информации.</p> <p>Практическое занятие № 19 Выписка гостя, окончательный расчет.</p> <p>Практическое занятие № 20 Деловая ситуация «Передача дежурства в конце смены»</p>
<p>Необходимые знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения - Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила поведения в конфликтных ситуациях; – правила работы с возражениями гостей; – правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила антитеррористической 	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>Тема 1.1. Организация работы службы приема и размещения</p> <p>Тема 1.2. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей</p> <p>Тема 1.3. Прием, регистрация и размещение гостей</p> <p>Тема 1.4. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы</p> <p>Тема 1.5. Конфликтные ситуации</p> <p>Тема 1.6. Организация ночного аудита</p>

Изменение № ____ « ____ » _____ 20__ г.

<p>- Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>- Основы этики, эстетики и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>- Правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>	<p>безопасности и безопасности гостей.</p>	
---	--	--