

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

ОДОБРЕНА

на заседании УМО преподавателей
социально-экономического профиляПротокол от «30» 08 2018г. № 1
Г.В.Волобуева

УТВЕРЖДЕНА

Директор ГБОУ СПО УСПК КК
2018 г.А.А. Филоновский

РАССМОТРЕНА

на заседании педагогического совета

Протокол от «31» 08 2018 г. № 1

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис, укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм - приказ Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014г №475. Зарегистрирован в Минюсте РФ 26.06. 2014г № 32876.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-педагогический колледж».

Разработчики:

Нужная О.В. – преподаватель ГБПОУ КК УСПК, квалификация по диплому:
Математика, информатика и вычислительная техника

О.В. Нужная

(подпись)

Рецензенты:

Небыкова Л.Е. - преподаватель ГБПОУ КК УСПК, квалификация по диплому: Технология и предпринимательство

Л.Е. Небыкова

(подпись)

Руденко А.В.- ИП, гостиница «Олимпия», квалификация по диплому:
Менеджер гостиничного сервиса

А.В. Руденко

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портъе

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности: «Выполнение работ по должности служащего Портъе» и соответствующих профессиональных компетенций:

ПК 5.1 Вести учет движения номерного фонда

ПК 5.2 Принимать и оформлять документы по установленной форме

ПК 5.3 Контролировать своевременную оплату за проживание и предоставленные услуги

ПК 5.4 Принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании

ПК 5.5 Обеспечивать хранение и выдачу ключей от номеров

ПК 5.6 Предоставлять гостю информацию о дополнительных услугах

ПК 5.7 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах при наличии среднего (полного) общего образования, опыт работы не требуется.

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

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

иметь практический опыт:

- приема и регистрации гостей;
- организации и выполнении работы по предоставлению услуг;
- ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы;
- разрешения конфликтных ситуаций;
- выявления спроса на гостиничные услуги.

уметь:

- характеризовать службы гостиничного хозяйства;

- классифицировать гостей (туристов);
- отличать основные качества работников служб гостиницы;
- соблюдать культуру речи;
- внешний вид работника контактной зоны;
- пути овладения профессиональным поведением;
- организовывать и контролировать рабочее место службы приема и размещения;
- организовывать и контролировать рабочее место службы эксплуатации номерного фонда;
- материально-техническое оснащение;
- процедуру заселения гостя в малый отель;
- особенности работы персонала в малых отелях;
- работу с проблемными клиентами;
- работать с категорией «трудный гость».

ЗНАТЬ:

- цели и задачи, понятия и определения индустрии гостеприимства;
- классификацию средств размещения;
- понятия о гостиничных цепях, мировых гостиничных цепях;
- философию гостиничного сервиса;
- культуру деловых взаимоотношений в гостинице;
- художественные стили гостиниц;
- основные качества работников служб гостиницы;
- организацию рабочего места портье гостиницы;
- оснащение рабочего места;
- должностные инструкции, требования к квалификации;
- расстояние, позу, жесты при общении с клиентами;
- профессиональную этику работников;
- обязанности старшего администратора смены (портье);
- процедуры заселения и выселения;
- сбор, хранение информации о клиенте;
- оказание дополнительных услуг гостям;
- виды расчетов с клиентами;
- организацию обслуживания особо важных персон;
- технологию обслуживания гостя в мини-отелях;
- принятие мер к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании;
- основные жалобы гостей и конфликты с ним;
- способы и методы разрешения конфликтов;
- работа с проблемными клиентами.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего - 300 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 228 часов, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 152 часа;
самостоятельной работы обучающегося - 76 часов;
производственной практики – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является освоение обучающимися видом профессиональной деятельности «*Выполнение работ по должности служащего Портье*», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результатов обучения
ПК 5.1	Вести учет движения номерного фонда
ПК 5.2	Принимать и оформлять документы по установленной форме
ПК 5.3	Контролировать своевременную оплату за проживание и предоставленные услуги
ПК 5.4	Принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании
ПК 5.5	Обеспечивать хранение и выдачу ключей от номеров
ПК 5.6	Предоставлять гостю информацию о дополнительных услугах
ПК 5.7	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения задания.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
3.1. Тематический план ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портге
МДК 05.01 Организация работы портге

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена рассредоточенная практика)</i>
			Всего, часов	В т.ч., лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч., курсовая работа (проект), часов	В т.ч., курсовая работа (проект), часов		
ПК 5.1-5.7	Раздел 1 Общие сведения о гостиничном хозяйстве	40	27	11	13			
ПК 5.1-5.7	Раздел 2 Организация работы портге	188	125	59	63			
	Учебная практика, часов	0						
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72						72
	Всего:	300	152	70	76			72

	4. Формы досуговой деятельности	1
	5. <i>Классификация гостей (туристов)</i>	1
	6. Потребители гостиничных услуг	1
	7. Классы обслуживания и группы клиентов	1
	8. Этнические особенности гостей (туристов)	1
	9. Факторы влияющие на развитие региона	1
	10. Изучение рекреационных зон России	1
	11. Контрольная работа. Структура гостиничного хозяйства	1
	13	
	Самостоятельная работа Систематическая проработка комплектов занятий, учебной и специальной справочной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем), подготовка сообщений, докладов, Составление словаря основных профессиональных терминов на русском языке, подготовка презентаций 1. История развития гостиничной индустрии. 2. Роль гостиничной индустрии в сфере услуг. 3. Проблемы классификации гостиничных предприятий. 4. Формы и стили обслуживания туристов 5. Системы и технологии службы приема и размещения 6. Основные службы гостиниц. 7. Мировые гостиничные цепи	
	Раздел 2. Организация работы портье	188
	Содержание учебного материала	22
	1. Понятие о гостинично-туристском сервисе	16
	2. Услуги в гостинично-туристском сервисе	2
	3. <i>Культура деловых взаимоотношений в гостинице</i>	2
	4. Философия гостиничного сервиса	1
	5. Фирменные стандарты обслуживания	1
	6. Фирменные стандарты работы администратора гостиницы	1
	7. Понятие фирменного стиля	2
	8. Особенности стиля в современных гостиницах	2
	9. 300 самых-самых отелей мира	2
	Тема 2.1 Философия гостиничного сервиса	

	10. Современные отели			2
	11. Дизайн гостиниц			3
	12. <i>Художественные стили гостиниц</i>			2
	13. Исторические стили оформления гостиниц			3
	14. Оформление вестибюлей и холлов			3
	15. Имидж предприятия индустрии гостеприимства			1
	16. <i>Основные качества работников служб гостиницы</i>			2
	Практические занятия		6	
	1. Психология процесса обслуживания гостя		1	
	2. <i>Основные качества работников служб гостиницы</i>		1	
	3. Персонал сферы гостиничного обслуживания		1	
	4. Формирование корпоративной культуры		1	
	5. <i>Соблюдать культуру речи</i>		1	
	6. <i>Внешний вид работника контактной зоны</i>		1	
	Тема 2.2 Организация рабочего места портье гостиницы		46	
	1. Месторасположение службы приема и размещения гостей		26	1
2. Микроклимат в холле			1	
3. Стойка ресепшн			2	
4. Рабочее место администратора, портье			2	
5. <i>Обнащение рабочего места</i>			3	
6. <i>Должностные инструкции</i>			2	
7. <i>Требования к квалификации</i>			3	
8. Навыки профессионального общения			2	
9. <i>Расстояние, поза, жесты при общении с клиентом</i>			3	
10. Оформление пространства общения			2	
11. Жесты открытости			3	
12. Жесты подозрительности и скрытости			3	
13. Жесты и позы защиты			3	
14. Информирование клиента			2	
15. Психологические проблемы персонала			2	
16. Отношение к клиенту			2	
17. Встреча гостей			2	

18. Формы и стили обслуживания			2
19. Профессиональная этика работников			3
20. Аспекты работы в гостинице			3
21. Социальные роли – администратор и гость			2
22. Организация работы службы приема и размещения гостей			3
23. Функции службы приема и размещения			2
24. Обязанности администратора службы приема и размещения гостей			3
25. Обязанности старшего администратора смены(портье)			3
26. Дополнительные обязанности смен службы приема и размещения			2
Практические занятия		18	
1. Микроклимат в холле: освещение, вентиляция		1	
2. Микроклимат в холле: температура, музыка		1	
3. Встреча гостей		1	
4. Классификация и оценка поведения		1	
5. Пути овладения профессиональным поведением		1	
6. Регистратор, кассир		1	
7. Супервайзер		1	
8. Отдел пропусков		1	
9. Дежурный по выдаче справок		1	
10. Служба обслуживания: консьерж		1	
11. Швейцар, гардеробщик, кладовщик		1	
12. Лифтер, посыльный (белмен)		1	
13. Культура речи работника гостиницы		1	
14. Социальные роли: работник гостиницы и гость		1	
15. Эстетика внешнего облика работника		1	
16. Эстетика интерьера и мест обслуживающего персонала		1	
17. Культура переговоров по телефону		1	
18. Культура деловой беседы и переписки		1	
Контрольная работа.		2	
1. Организация рабочего места портье		1	
2. Должностные обязанности портье		1	

Тема 2.3 Стандарты операционных технологий	Содержание учебного материала	
	1. Процедура заселения	28
	2. Сбор и хранение информации о клиенте	15
	3. Оказание дополнительных услуг гостям	2
	4. Услуги обслуживания	2
	5. Процедура выселения	2
	6. Виды расчетов с клиентами	3
	7. Размеры и система чаевых	3
	8. Организация обслуживания особо важных персон	3
	9. Программа «Постоянный гость»	3
	10. Привилегии для участников программы «Клуб звезд»	3
	11. Знаки внимания – дополнительные услуги и подарки	3
	12. Подготовка номера перед приездом VIP-гостя	2
	13. Женщины и дети особая категория посетителей	2
	14. Оставленные и забытые вещи клиента	2
	15. Порядок устранения неисправностей в номере	3
	Практические занятия	12
	1. Контактная зона и принципы эргономики	1
	2. Организация и контроль рабочих мест службы приема и размещения	1
	3. Организация и контроль рабочих мест службы эксплуатации номерного фонда (коридорных, горничных, консьерж)	1
	4. Материально-техническое оснащение	1
	5. Последовательность уборки номера VIP-гостя	1
	6. Дисконтные программы VIP-гостя	1
	7. Карточки приветствия VIP-гостя	1
	8. Вечерний сервис номера VIP-гостя	1
	9. Акты на возврат забытых вещей	1
	10. Порядок устранения неисправностей	1
	11. Ответ гостя за порчу вещей и имущества гостиницы	1
	12. Информационная папка для гостей	1
	Контрольная работа. Организация обслуживания VIP-гостя	1

Тема 2.4 <i>Технология обслуживания гостя в мини-отеле</i>	Содержание учебного материала		15		
	1. Малый отель, малая гостиница. Вход и лобби мини-отеля				5
	2. Стойка рецепшн мини-отеля				1
	3. Зона для завтрака. Зона досуга				2
	4. Номерной фонд. Служебные помещения				2
	5. Порядок заселения гостя. Текущая работа администратора		2		
	Практические занятия		3		
	Практические занятия		9		
	1. Изучение служебных зон малого отеля		1		
	2. <i>Процедура заселения гостя в малый отель</i>		1		
	3. Карта постоянного клиента		1		
	4. Услуги питания в малом отеле		1		
	5. Дополнительные услуги в мини-отеле		1		
	6. <i>Особенности работы персонала в малых отелях</i>		1		
	7. Контроль сотрудников администратором отеля		1		
8. Графики работы сотрудников мини-отеля		1			
9. Служебные зоны малого отеля		1			
Контрольная работа. Технологичность работы мини-отеля		1			
Тема 2.5 <i>Принятие мер к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании</i>	Содержание учебного материала		14		
	1. Понятие о конфликте				4
	2. <i>Основные жалобы гостей и конфликты с ними</i>				2
	3. <i>Способы и методы разрешения конфликтов</i>				3
	4. <i>Работа с проблемными клиентами</i>		3		
	4. <i>Работа с проблемными клиентами</i>		2		
	Практические занятия		10		
	1. Подбор персонала		1		
	2. Методики подбора кадров		1		
	3. Качества менеджера для успешного воздействия		1		
	4. Методы воздействия к подчиненным		1		
	5. Стили общения		1		
	6. Нестандартные ситуации (ролевая игра)		1		
	7. Изучение карточек опросников гостей о качестве обслуживания		1		
	8. <i>Работа с проблемными клиентами</i>		1		
9. <i>Категория «трудный гость»</i>		1			

	<p>Контрольная работа. Конфликты, методы устранения. Дифференцированный зачет</p>	1	
<p>Самостоятельная работа Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем. Составление словаря основных профессиональных терминов на русском языке, подборка фотоматериала по темам, составление и написание рефератов, докладов, сообщений, подготовка презентаций. Примерная тематика сообщений, рефератов, докладов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Фирменные стандарты гостиницы 2. Имидж гостиницы, составляющие имиджа гостиницы 3. Корпоративная культура. Пути формирования. 4. Культура речевого этикета администратора гостиницы. 5. Обслуживание VIP –гостей в малых отелях 6. Стандартизация, сертификация и лицензирование 7. Конфликты, виды конфликтов 8. Профессиональное общение 9. Управление персоналом 		63	

<p>Производственная практика (по профилю специальности). Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение места работы портье 3. Овладение практическими навыками портье 4. Оформление документов на прием, размещение и выписку гостей 5. Оформление документов на забытые вещи 6. Оформление актов на прожывающих, за утерянное или испорченное имущество гостиницы 7. Оказание персональных и дополнительных услуг 8. Применение профессионального оборудования, оргтехники, инвентаря, противопожарного оборудования 9. Предоставление услуг хранения ценных вещей для обеспечения безопасности проживающих 10. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 11. Ознакомление с техникой безопасности и охранной труда при работе с оборудованием и оргтехникой 12. Ознакомление с работой офиса 13. Ознакомление с порядком оказания дополнительных услуг 14. Ознакомление с порядком оказания экскурсионного обслуживания 15. Ознакомление с порядком организации заказов билетов на все виды транспорта, театры, цирки, концерты 16. Ознакомление с порядком и технологией телекоммуникационных услуг 17. Ознакомление с порядком оказания транспортных услуг 18. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих 19. Проведение готовности номеров к заселению 20. Проведение контроля за ключами 21. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой 22. Оформление бланков заказов на оказание услуг по стирке и чистке одежды 23. Ведение учета забытых вещей 24. Работа с просьбами и жалобами гостей 25. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 26. Проведение инструктажа персонала службы 27. Оформление отчетной документации 28. Информирование проживающих о правилах безопасности во время проживания в гостинице 29. Составление программ организации досуга и отдыха проживающих 30. Оформление актов на списание малоценного инвентаря 31. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества 	72	
Итого	300	

4. Условия реализации программы профессионального модуля.

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению.

Программа профессионального модуля реализуется на базе учебного кабинета «Инженерных систем гостиницы и охраны труда».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия;
- раздаточный материал для выполнения практических работ.

Технические средства обучения:

- компьютеры (5 шт);
- телевизор;
- DVD –плеер.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику, которую рекомендуется проводить концентрированно.

4.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет – ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Администратор гостиницы, Н.В. Павлова, М., Академия, 2013
2. Организация и технология гостиничного обслуживания, И.Ю.Ляпина, М., 2010
3. Организация обслуживания в гостиницах, М.А.Ёхина, М., 2010
4. Технология и организация гостиничных услуг, Н.Ю.Арбузова, М., 2009
5. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, И.Ю. Ляпина, М., 2009

Дополнительные источники:

1. Журнал «Гостиничное дело»
2. Индустрия гостеприимства, М., Дашков и К, 2013
3. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник. –М., 2002
4. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов., И.Ю.Ляпина, М., 2004г
5. Туризм и гостиничное хозяйство, Л.П. Шматько. Феникс РнД, 2010
6. Интернет-ресурсы:
<http://www.acase.ru>
<http://www.hoteline.ru>
<http://www.goste.ru>

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, расписанием занятий; требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциями, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля 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.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Производственная практика завершает обучение профессионального модуля. Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках МДК.05.01 «Организация работы портье».

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, или курсы переподготовки по соответствующему профилю модуля «Выполнение работ по должности служащего Портье» и специальности «Гостиничный сервис».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно- педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общеобразовательных дисциплин.

5 Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности).

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля оценки
ПК 5.1 Вести учет движения номерного фонда	<ul style="list-style-type: none"> - организация рабочего места службы портье; - скорость приема заказа от потребителей; - точность принимаемой информации от потребителей; - правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема и размещения в номерном фонде 	Текущий контроль в форме: - работы на практических занятиях, защиты практических занятий;
ПК 5.2. Принимать и оформлять документы по установленной форме	<ul style="list-style-type: none"> - точность и грамотность оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек); - ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию, размещению и оказанию дополнительных услуг в соответствии с должностными инструкциями; 	- защита контрольных работ по темам МДК; - написание рефератов по темам МДК; - подготовка презентаций по темам МДК;
ПК 5.3 Контролировать своевременную оплату за проживание и предоставленные услуги	<ul style="list-style-type: none"> - своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг и их оплаты; - консультирование потребителей о применяемых способах оплаты за услуги; - уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров - правильность оформления счетов за дополнительные услуги; - осуществление организации отъезда гостей 	- письменные и устные опросы; - решение ситуационных задач Комплексный экзамен
ПК 5.4 Принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании	<ul style="list-style-type: none"> - тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при приеме и регистрации, оплате и предоставлении дополнительных услуг; - скорость и техничность выполнения регистрации клиента и выписки гостя; - использование профессиональных программ при приеме, регистрации и выписке посетителей 	
ПК 5.5 Обеспечивать хранение и выдачу	- демонстрирование умения и навыков в предоставлении информации гостям об	

ключей от номеров	услугах в гостинице; - консультирование потребителей о правилах пользования ключами гостиницы; - контролировать учет и хранение ключей гостиницы	
ПК 5.6 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	- правильность составления договоров, порядок подписания и согласования; - участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; - заполнение договоров об оказании гостиничных услуг - своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг; - уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров	
ПК 5.7 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	- демонстрирование умения и навыка организации хранения ценностей проживающих; - заполнение документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице и забытых вещей; - заполнение акта при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения проверяют у студентов не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии	- демонстрирование интереса к будущей профессии; - участие в социально-проектной деятельности; - участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе освоения образовательной программы и выполнения работ по производственной практике, решение ситуационных задач.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области оказания гостиничных услуг; - оценка эффективности и качества выполнения	Систематический анализ лекционных конспектов.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области оказания гостиничных услуг; - понимание личной ответственности за предложенные	

	решения	Проведение контрольных и практических работ. Оценка реферативных и презентационных проектов
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные для профессионального и личностного развития	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; - организация рабочего места менеджера с использованием информационно-коммуникационных технологий.	
ОК6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения; - проявление лидерских качеств; - проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности менеджера, администратора	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - готовность брать на себя ответственность за работу других сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня - организация самостоятельных работ при изучении профессионального модуля	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; - владение современными инфокоммуникационными технологиями в профессиональной деятельности администратора гостиницы	

**Рецензия на рабочую программу профессионального модуля
ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье.**

преподаватель: Нужная О.В.

Рабочая программа соответствует требованиям государственного образовательного стандарта, современному уровню и тенденциям развития науки и производства.

Программа состоит из паспорта рабочей программы профессионального модуля, результатов освоения профессионального модуля, структуры профессионального модуля, условий реализации профессионального модуля, и контроля и оценки результатов ее освоения.

Паспорт содержит в себе область применения рабочей программы, место в учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы, целей и задач учебной дисциплины и рекомендуемого количества часов на освоение рабочей программы.

Структура и содержание учебной дисциплины состоит из объема учебной дисциплины и видов учебной нагрузки и тематического плана ПМ.05 «Выполнение работ по должности служащего Портье» и условий реализации профессионального модуля.

Тематический план профессионального модуля состоит из 2 разделов, каждый из которых содержит несколько тем. Первый раздел отражает общие сведения о гостиничном хозяйстве. Второй раздел раскрывает организацию и технологию работы портье.

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по должности служащего Портье» состоит из результатов освоения профессиональной компетенции, основных показателей оценки результата и форм и методов контроля и оценки, анализа реализуемых компетенций, изучение модуля завершается производственной практикой.

Профессиональный модуль дает достаточную степень полноты и законченности изучения дисциплины в условиях среднего специального изучения дисциплины в условиях среднего специального учебного заведения. Содержание каждого раздела разработано в достаточной степени полноты и закономерности.

Таким образом, рецензируемая рабочая программа профессионального модуля содержит все необходимые элементы рекомендуемой структуры и является документом для преподавания данного профессионального модуля.

Рецензент: А.В. Руденко И.П., гостиница «Олимпия»

(подпись)

27.08.2012



Руденко