

Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края «Армавирский механико – технологический техникум»

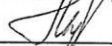
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ 25627 «ПОРТЬЕ»**

для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

Иностранных языков, сервисных дисциплин и МДК

Председатель  Н.С. Турилина

Протокол № 12 от «20» 05 2021 г.



Рассмотрена


на заседании педагогического совета

протокол № 9 от 28.05.2021г.

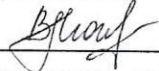
Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016.)

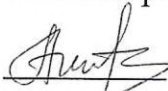
Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум» (далее ГБПОУ КК АМТТ)

Разработчик:

 Грищенко О.С., преподаватель ГБПОУ КК АМТТ

Рецензенты:

 Макеева В.Н., директор ТА «Mango» квалификация «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм»

 Синицина Анна Алексеевна, менеджер по туризму, ИП Матюхина Е.А. «Пегас Туристик», квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 05 Выполнение работ по должности 25627«Портъе»

1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»/43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): выполнение работ по должности «Портъе» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.

2. Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.

3. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничных услуг при наличии основного общего, среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

Рабочая программа составлена с учётом тарифно-квалификационного справочника по профессии «Портъе», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. N 282н 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

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:

Иметь практический опыт:

- выполнения работ по должности портъе
- принятия заказа от потребителей и его оформление;
- размещения потребителей и ведения документации;
- информирования проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, приема заказов на их выполнение и контроль за их исполнением;

- осуществления контроля за исполнением работниками указаний руководства организации.

уметь:

- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда.
- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;
- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;
- использовать этику делового общения;
- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;
- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия.
- *рассматривать претензии и принимать меры по их предотвращению;*
- *осуществлять контроль за работой персонала, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;*
- *использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.*

знать:

- основные и дополнительные услуги гостиницы;
- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,
- этику делового общения;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;
- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;
- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;

- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий;
- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и
- нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);
- правила общения с клиентами;
- трудовое законодательство и правила охраны труда.
- *правила внутреннего трудового распорядка;*
- *технику безопасности.*
- *основы администрирования ведение документационного обеспечения;*
- *психологию делового общения.*

1.3 Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Объем образовательной нагрузки 310 часов, в том числе:

в форме практической подготовки 214 часов

- учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем 160 часов, включая:

нагрузку на МДК 144 часов;

контрольная работа 6 часов

консультации 6 часов;

промежуточную аттестацию 12 часов,

- учебная и производственная практика 144 часа;

- самостоятельная работа обучающихся 4 часа.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1	Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
ПК 5.2	Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.
ПК 5.3	Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.
ОК1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий

	психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Образовательная нагрузка, часов	Учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем, часов						Самостоятельная работа обучающихся	
			Учебная нагрузка на МДК			Промежуточная аттестация	Практики			
			Всего учебных занятий	в том числе лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)		Учебная	Производственная (по профилю специальности) (если предусмотрена рассредоточенная практика)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 5.1. –5.3.	Раздел 1. Организация работы по должности «Портень»	160	144	70		6	6			4
	Учебная практика	72						72		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	72							72	
	Консультации по ПМ									
	Промежуточная аттестация по ПМ	6					6			
	Всего:	310	144	70		6	12	72	72	4

3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем
1	2	3
Раздел 1 ПМ .05 Организация работы по должности «Портъе»		310
МДК 05.01 Организация работы портъе		144
Тема 1.1. Введение. <i>История и развитие гостиничной индустрии</i>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. История развития гостиничной индустрии 2. Контрольная работа (входной контроль) 3. Фирменные стандарты обслуживания 4. Фирменные стандарты работы портъе 5. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. 6. Классификация средств размещения гостиничного типа. 7. Международная классификация гостиниц. 8. Классификация гостиниц в Российской Федерации. 9. Международные гостиничные сети. 10. Классификация гостиниц по функциональным признакам 11. Профессиональные стандарты к основным должностям работников туристской индустрии. 12. Организационная структура управления гостиничным предприятием. 	24
Тема 1.2. Основные функции и службы гостиницы	<p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие индустрии гостеприимства в Европе 2. Глобализация и перспективы развития гостиничного хозяйства 3. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения 4. Порядок сертификации гостиницы 5. Определение классификации гостиниц и номеров в них 	10
	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организационная структура управления гостиницей. 2. Характеристика основных гостиничных служб. 3. Услуги гостиницы. 4. Продажа гостиничных пакетов. 	10

	<p>5. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.</p> <p>Практические занятия</p> <p>16</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности регистрации иностранных граждан 2. Системы контроля доступа в помещения гостиницы 3. Виды расчетов с проживающими 4. Использование электронных замковых систем 5. Организация работы бюро регистрации: организация рабочего места 6. Организация обслуживания предприятий питания. Обслуживание в зале ресторана, обслуживание номеров, обслуживание массовых мероприятий, банкетное обслуживание 7. Конфликты и способы их разрешения 8. Этика делового общения персонала с гостями
<p>Тема 1.3. Организация работы службы приема и размещения гостей.</p>	<p>14</p> <p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организационный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. 2. Организация рабочего места службы приема и размещения. 3. Встреча и прием гостя. 4. Функциональные обязанности администратора 5. Компьютерные программы отеля :Shelfer,Бит Отель 8, Smarthotel, Мой Отель 6. Контрольная работа (оперативный контроль) 7. Особенности обслуживания VIP- гостей. <p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности обслуживания VIP-гостей 2. Организация приема и размещения туристских групп 3. Ночной аудит 4. Организация работы бюро регистрации: регистрация иностранных граждан. 5. Организация работы службы бронирования: оформление бронирования номера различными способами. 6. Организация работы службы бронирования: групповое. 7. Организация работы службы бронирования: отчеты по бронированию
<p>Тема 1.4.Нормативная документация, регламентирующая внутриорганизационную деятельность должностных</p>	<p>6</p> <p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции. 2. Структура должностной инструкции. 3 Структура внутриорганизационной документации, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы

<i>лиц гостиницы</i>	Самостоятельная работа Положение о подразделении как инструмент управления персоналом.	2
Тема 1.5. <i>Должностные обязанности, предъявляемые к портье, связанные с определенной спецификой деятельности в данной должности.</i>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Функциональные обязанности портье 2 Характеристика требований, предъявляемых к портье 3 Специфика функций портье 4 Структура должностной инструкции портье 5 Контрольная работа (рубежный контроль) 6 Специфика функций портье в зависимости от вместимости и назначения гостиницы. Специфика функций портье в РФ и за рубежом. 7 Деловой этикет портье 8 Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности портье гостиницы 9 Набор предоставляемых услуг гостиницы в зависимости от категории и расположения. 10 Специфика услуги и методов ее предложения. <p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Контроль исполнения работниками указаний руководства гостиницы 2 Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы 3 Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами. 4 Виды делового общения. 5 Типы делового общения. 6 Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. 7 Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. 8 Освоение работы с АСУ гостиницы 9 Осуществление контроля за выполнением стандартов уборки 10 Освоение стандартов предоставления дополнительных услуг 11 Освоение стандартов приветствия гостей 12 Освоение технологии оформления отъезда гостя 13 Оформление отчетной документации по окончании смены 14 Телефонные переговоры. Помощь гостю при выборе отеля 15 Выдача ключей от номера 	20
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Планирование рабочей смены. Ведение отчетной документации</p>	30
		2

Консультации по МДК 05.01	6
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6
Учебная практика	72
Виды работ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. организация высокоэффективного обслуживания потребителей услуг; участие в решении организационно-стратегических задач 2. создание комфортных условий пребывания в гостиницах и туристских комплексах 3. консультирование потребителей по вопросам оказываемых услуг; 4. осуществление контроля качества предоставляемых услуг; 5. осуществление контроля за размещением потребителей; управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности; 6. рассмотрение претензий и принятие мер по их предотвращению; 7. осуществление контроля за работой персонала, за обеспечением чистоты и порядка в помещениях гостиниц и туристских комплексов, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены; 8. пользование современными средствами связи и оргтехникой; использование информационных технологий в профессиональной деятельности. 9. применение постановлений, распоряжений, приказов, других руководящих и нормативных документов вышестоящих органов, касающихся сферы обслуживания посетителей гостиницы и режим их работы; 10. представление структуры управления, прав и обязанностей работников гостиницы и режим их работы; 11. соответствие правилам и методам организации обслуживания посетителей гостиницы; 12. представление видов оказываемых гостиничной услуго; 13. представление планировки гостиничных номеров и подсобных помещений; 14. применение правил содержания жилых и других помещений гостиницы; 15. представление основ экономики, организации труда и управления; 16. представление основ маркетинга и организации рекламы; 17. соответствие основам эстетики и социальной психологии; 18. применение законодательства о регистрации граждан по месту временного пребывания; 19. применение законодательства о труде; 20. соблюдение правил внутреннего трудового распорядка; 21. соблюдение правил и норм охраны труда. 22. представление основ администрирования; 23. соблюдение этики делового общения. 	
Производственная практика	72
Виды работ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. применение постановлений, распоряжений, приказов, других руководящих и нормативных документов вышестоящих органов, касающихся сферы обслуживания посетителей гостиницы и режим их работы; 2. представление структуры управления, прав и обязанностей работников гостиницы и режим их работы; 	

<ol style="list-style-type: none"> 3. соответствие правилам и методам организации обслуживания посетителей гостиницы; 4. представление планировки гостиничных номеров и подсобных помещений; 5. применение правил содержания жилых и других помещений гостиницы; 6. представление основ экономики, организации труда и управления; 7. представление основ маркетинга и организации рекламы; 8. соответствие основам эстетики и социальной психологии; 9. применение законодательства о регистрации граждан по месту временного пребывания; 10. применение законодательства о труде; 11. соблюдение правил внутреннего трудового распорядка; 12. соблюдение правил и норм охраны труда. 13. представление основ администрирования; 14. соблюдение этики делового общения. 	
Промежуточная аттестация по ПМ 05 в форме экзамена по модулю	6
Всего	310

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов. Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»: на 30 посадочных мест и место преподавателя, доска, плакаты-схемы, мультимедийная установка.

Лаборатория «Служба приема и размещения гостей» оборудована всем необходимым для проведения практических занятий.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: комплект образцов документов по регистрации посетителей, комплект учебно-методической документации, компьютер, мультимедийная установка, колонки.

4.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Администратор гостиницы., Павлова Н.В.: учебное пособие для СПО, 2-е изд., стер., М.: ИЦ «Академия», 2016, 80 с.
2. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, М, А, 2021.

Дополнительная литература

1. Гостиничный сервис., Можеева Н.Г., Рыбачек Г.В.: учебник, М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2018, 240 с.: ил. + доп. материалы

Журналы:

Журнал «Гостиничное дело» 2016

Журнал «Гостиничное дело» 2017

Журнал «Гостиничное дело» 2018

Журнал «Гостиничное дело» 2019

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

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

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателя и предоставляется консультационная помощь.

Освоению модуля предшествует изучение дисциплин: ОГСЭ.03 иностранный язык, ЕН.01 информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП.01 менеджмент, ОП.02 правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности.

Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля и сдача дифференцированного зачета по междисциплинарному курсу.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на зачете (дифференцированном).

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

1. высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля;
2. опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
3. прохождение стажировки не реже, чем 1 раз в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

1. высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля;
2. опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
3. прохождение стажировки не реже, чем 1 раз в 3 года.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.	<ul style="list-style-type: none"> – точность предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; – правильность информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; – правильность вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; – умение использовать этику делового общения 	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 5.2. Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> – правильность выбора методов осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы – осуществление контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы – знание нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы; структуры соподчинения работников гостиницы, должностных обязанности работников гостиницы 	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий.
ПК 5.3. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным	– своевременность и точность в рассмотрении претензий, связанных с	Текущий контроль в форме:

<p>обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.</p>	<p>неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий;</p> <p>– грамотность и точность оформления документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий;</p> <p>– знание правил рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий</p>	<p>- защиты практических занятий.</p>
--	--	---------------------------------------

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.

<p>Результаты (освоенные общие компетенции)</p>	<p>Основные показатели оценки результата</p>	<p>Формы и методы контроля и оценки</p>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения</p>

		образовательной программы
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Определение траектории профессионального развития и самообразования	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Организовывать работу коллектива и команды	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Проявление толерантности в рабочем коллективе	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы

		программы
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Ведение общения на профессиональные темы	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ЛР ¹	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами	Экспертное наблюдение

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты

	с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	
--	--	--

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.05 «Выполнение работ по должности 25627 "Портье" по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 05 Выполнение работ по должности 25627 "Портье" разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело / 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: соблюдения трудового законодательства и правила охраны труда, информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; использование этики делового общения; основных и дополнительных услуг гостиницы; расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха, этики делового общения; нормативной документации, регламентирующей деятельности должностных лиц гостиницы.

В структуру рабочей программы входят 5 основных тем, предполагающих изучение особенностей гостиничного предприятия и получения знаний, посвященных работе портье.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области гостиничного сервиса.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ПМ. 05 Выполнение работ по должности 25627 "Портье" может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рецензент

Директор ГА «Mango»

Квалификация по диплому «Бакалавр»
по направлению подготовки «Туризм»



В.Н. Макеева

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.05 «Выполнение работ по должности 25627 "Портье" по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 05 Выполнение работ по должности 25627 "Портье" разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело / 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: соблюдения трудового законодательства и правила охраны труда, информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; использование этики делового общения; основных и дополнительных услуг гостиницы; расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха, этики делового общения; нормативной документации, регламентирующей деятельности должностных лиц гостиницы.

В структуру рабочей программы входят 5 основных тем, предполагающих изучение особенностей гостиничного предприятия и получения знаний, посвященных работе портье.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области гостиничного сервиса.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ПМ. 05 Выполнение работ по должности 25627 "Портье" может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рецензент

Менеджер по туризму, ИП Матюхина Е.А.

Квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

