

ООО «Академия»
Частное учреждение – профессиональная образовательная организация
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 03 Выполнение работ по профессии 25627 Портъе
Наименование специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: Гостиничные услуги

2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по профессии 25627 Портье» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3 В	Выполнение работ по профессии Портье
ПК 3.1.	Заселение гостей в гостиничном комплексе
ПК 3.2.	Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса
ПК 3.3.	Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса
ПК 3.4	Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса

1.1.2. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	приема, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; подготовки счетов и организации отъезда гостей; передачи дел по окончании смены дежурному администратору
Уметь	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения и/или выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; управлять жалобами; предоставлять туристическую информацию; применять техники вербальной/невербальной в том числе письменной коммуникации; проводить процедуры передачи смены.
Знать	нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных

	<p>программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная в т.ч. телефонные переговоры); культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данной местности; виды бронирования; способы гарантирования и аннулирования бронирования; основные финансовые показатели деятельности отеля; политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами; алгоритм работы с жалобами гостей; принципы, лежащие в основе управления конфликтами.</p>
--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 262 часа,
в том числе в форме практической подготовки – 262 часа.

Из них на освоение:

- МДК.03.01 Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – 106 часов;
теоретическое обучение - 26 часов
лабораторные и практические занятия – 80 часов;

практики:

- учебная практика – 72 часа;
- производственная практика – 72 часа;
- промежуточная :

консультации (в т.ч. самостоятельная внеаудиторная работа) – 6 часов;
экзамен – 6 часов.;

освоение программы: 3 семестр (56 часов) и 4 семестр (194 часа)

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Индекс	Наименование циклов, разделов, дисциплин, профессиональных модулей, МДК, практик	Формы промежуточной аттестации		Объем образовательной программы в академических часах	в том числе практической подготовки	Учебная нагрузка обучающихся (час.)								
			Зачеты, дифференцированные зачеты	Экзамены			Самостоятельная учебная работа	Во взаимодействии с преподавателем							
								Нагрузка на дисциплины и МДК							
								Аудиторные	В том числе по учебным дисциплинам и МДК			По практикам производственной и учебной	Консультации (в т.ч. Самостоятельная внеаудиторная	Промежуточная аттестация	
Теоретическое обучение	лабораторные и практические занятия	Курсовой проект (работа)													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4	МДК.03.01	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	ДЗ		106	106		106	26	80					
	УП. 03	Учебная практика	ДЗ		72	72						72			
	ПП.03	Производственная практика	ДЗ		72	72						72			
	ПМ.03.К	Экзамен по модулю		Эм	12	12							6	6	
Итого					262	262	0	106	26	80	0	144	6	6	

2.2 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)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч
1	2	3
Раздел 1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения		106/106
МДК 03.01 В Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения		106/106
Тема 1.1. Индустрия гостеприимства	Содержание	10/10
	1 Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2
	2 Развитие гостиничного дела в мире и РФ. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Мировые модели гостеприимства. Система классификаций и типология гостиниц. Принципы построения гостиничных предприятий. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами Всемирной федерации ассоциаций турагентств и Международной гостиничной ассоциации.	2
	3 <i>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения.</i>	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4/4
	4 Практическое занятие №1. Анализ требований при присвоении категорий средства размещения	2
	5 Практическое занятие №2. Анализ требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг	2
Тема 1.2. Организация рабочего места портье гостиницы	Содержание	24/24
	6 Функции работы портье. Внешний вид портье. Правила трудового распорядка и нормирование труда персонала гостиницы.	2
	7 Правила профессионального обслуживания гостей. Отношение к клиенту. Основные правила общения с гостями.	2
	8 Документация службы приема и размещения. Передача дел между сменами. Организация ночного аудита. Обязанности ночного аудита. Правила выполнения ночного аудита	2
	9 <i>Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</i>	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	16/16

	10	Практическое занятие №3. Анализ обязанностей портье	2
	11	Практическое занятие №4. Анализ обязанностей старшего администратора смены	2
	12	Практическое занятие №5. Разработка фирменных стандартов работы администратора	2
	13	Практическое занятие №6. Проведение текущего аудита службы приема и размещения	2
	14	Практическое занятие №7. Обработка информации о проживании и выезда гостей с помощью специализированных программных комплексов	2
	15	Практическое занятие №8. Обработка информации о проживании и выезда гостей с помощью специализированных программных комплексов	2
	16	Практическое занятие №9. Обработка информации процесса регистрации и поселения гостей с помощью специализированных программных комплексов	2
	17	Практическое занятие №10. Обработка информации процесса регистрации и поселения гостей с помощью специализированных программных комплексов	2
Тема 3.1 Организация процесса обслуживания гостей		Содержание	72/72
	18	<i>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2
	19	<i>Виды бронирования, способы гарантирования и аннулирования бронирования. Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2
	20	<i>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</i>	2
	21	<i>Политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами</i>	2
	22	<i>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Алгоритм работы с жалобами гостей. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.</i>	2
	23	<i>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная в т.ч. телефонные переговоры)</i>	2
		В том числе практических и лабораторных занятий	30/30
	24	Практические занятия №11. Осуществление группового бронирования с использованием специализированных программных комплексов	2
	25	Практические занятия №12. Осуществление индивидуального бронирования с использованием специализированных программных комплексов	2
26	Практические занятия №13. <i>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>	2	
27	Практические занятия №14. <i>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных</i>	2	

	<i>программных комплексов</i>	
28	Практические занятия №15. Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	2
29	Практические занятия №16. Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	2
30	Практические занятия №17. Предоставление информации гостям об услугах и деятельности служб гостиницы	2
31	Практические занятия №18. Расчет с гостями за проживание в гостинице	2
32	Практические занятия №19. Расчет с гостями за проживание в гостинице	2
33	Практические занятия №20. Расчет с гостями за дополнительные услуги в гостинице	2
34	Практические занятия №21. Расчет с гостями за дополнительные услуги в гостинице	2
35	Практические занятия №22. Оформление выезда и документов, подтверждающих пребывание гостя в гостинице	2
36	Практические занятия №23. Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения и/или выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	2
37	Практические занятия №24. Оформление выезда и документов, подтверждающих пребывание гостя в гостинице	2
38	Практические занятия №25. Оформление выезда и документов, подтверждающих пребывание гостя в гостинице	2
39	Практические занятия №26. Расчет КРІ	2
40	Практические занятия №27. Расчет КРІ	2
41	Практические занятия №28. Расчет КРІ	2
43	Практические занятия №29. Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	2
43	Практическое занятие №30. Проводить процедуры передачи смены	2
44	Практическое занятие №31. Применять техники вербальной/невербальной в том числе письменной коммуникации	2
45	Практическое занятие №32. Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	2
46	Практическое занятие №33. Управлять жалобами	2
47	Практическое занятие №34. Предоставлять туристическую информацию	2
48	Практическое занятие №35. Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	2
49	Практическое занятие №36. Действия в решении конфликтной ситуации с гостем отеля	2
50	Практическое занятие №37. Действия в решении конфликтной ситуации с гостем отеля	2

	51	Практическое занятие №38. Формирование документации внутреннего пользования гостиницы	2
	52	Практическое занятие №39. Заполнение карты движения номерного фонда – составление шахматки	2
	53	Практическое занятие №40. Составить сравнительную таблицу по разным категориям гостей с учетом предпочтений каждой категории	2
Учебная практика - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иного средства размещения; - информирования гостей гостиничного комплекса об услугах в гостинице; - выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иного средства размещения; - организации хранения и выдачи ценностей и багажа гостей гостиниц; - приема заказов гостей и выполнения услуг гостиницы; - проведения расчетных операций с гостями; - проведения текущего аудита и передачи дел, отчетов по окончании смены. Виды работ 1. Организация предоставления информации гостям об услугах в гостинице 2. Выполнение услуг гостиницы закрепленных за портье, прием и выполнение заказов гостей 3. Выполнение процедур регистрации гостей 4. Освоение работы с документацией и процедурой выезда гостя			72/72
Производственная практика - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иного средства размещения; - информирования гостей гостиничного комплекса об услугах в гостинице; - выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иного средства размещения; - организации хранения и выдачи ценностей и багажа гостей гостиниц; - приема заказов гостей и выполнения услуг гостиницы; - проведения расчетных операций с гостями; - проведения текущего аудита и передачи дел, отчетов по окончании смены. <i>нормативные правовые акты РФ, регулирующие</i> - <i>деятельность средств размещения;</i> - <i>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</i> - <i>правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в поселениях гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</i> - <i>правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</i> - <i>принципы работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</i>			72/72

<ul style="list-style-type: none"> - требования охраны труда; - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - информировать о услугах, предоставляемых в гостиничных комплексах и иных средствах размещения; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса и иного средства размещения - делать расчет KPI, составлять отчет ночного аудита. <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей 2. Информирование гостей о видах гостиничных услуг 3. Составление и заключение договоров об оказании гостиничных услуг 4. Осуществление расчетов с гостями и организация проводов гостей 5. Выполнение обязанностей ночного портье 	
Промежуточная аттестация	12/12
Всего	262/262

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п 6.1.2.4 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1 Основные печатные и электронные издания

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>
3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

4. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>
6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>
7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
8. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>
12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>
13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>

14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
15. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>
16. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>
17. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>
18. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов : Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97082>
19. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>
20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалая. – Саратов : Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>
23. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

24. Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>
25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>
26. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>
27. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов : Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>
28. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О.Н. Сницына. — Москва : КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/943940>
29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов : Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>
30. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen : учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>
31. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов : Профобразование, 2019. – 98 с. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/8334>
32. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
33. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
34. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт,

2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

35. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

36. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

37. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>

38. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>

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

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

41. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов : Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

42. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>

43. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

44. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под

редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

3.2.2 Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. Заселение гостей в гостиничном комплексе	<p>Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения</p> <p>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Основы охраны здоровья,</p>	<p>Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.</p> <p>Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научнопрактических конференциях</p> <p>Оценка умения грамотно использовать информацию гражданскополитической направленности в профессиональной деятельности</p> <p>Оценка умения содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережения, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.</p> <p>Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения</p> <p>Оценка соблюдения правил в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p>

	<p>санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>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</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке и иностранных языках</p> <p>Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p> <p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике</p>
<p>ПК 3.2. Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса</p>	<p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов,</p>	<p>Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.</p> <p>Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научнопрактических конференциях</p> <p>Оценка умения грамотно использовать информацию гражданскополитической направленности в профессиональной деятельности</p> <p>Оценка умения содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережения,</p>

	<p>используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Требования охраны труда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>	<p>эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения Оценка соблюдения правил в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке и иностранных языках Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике</p>
<p>ПК 3.3. Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научнопрактических конференциях</p>

		<p>Оценка умения грамотно использовать информацию гражданскополитической направленности в профессиональной деятельности</p> <p>Оценка умения содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережения, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> <p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.</p> <p>Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения</p> <p>Оценка соблюдения правил в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p> <p>Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке и иностранных языках</p> <p>Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p> <p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике</p>
<p>ПК 3.4. Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса</p>	<p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов,</p>	<p>Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка</p>

	<p>используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научнопрактических конференциях Оценка умения грамотно использовать информацию гражданскополитической направленности в профессиональной деятельности Оценка умения содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережения, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения Оценка соблюдения правил в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке и иностранных языках Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике</p>
--	--	--