



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кубанский государственный университет» в г. Геленджике

УТВЕРЖДАЮ:

И. о. проректора по учебной
работе, качеству образования –
первого проректора

Г. А. Хагуров

27 июля 2025 г.



**Рабочая программа профессионального модуля
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или
несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей
служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников
(портье)**

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 12.12.2022 №1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111)

Профессиональный модуль: ПМ. 03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (портье)

Форма обучения	очная
Учебный год	2025-2026
3 курс	5,6 семестр
лекции	22 час.
практические занятия	50 час.
форма итогового контроля	экзамен

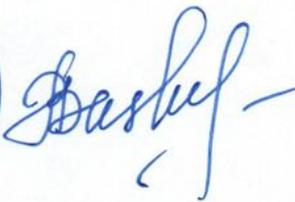
Составитель: преподаватель  О.Д.Татаренко

Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис протокол № 10 от «26» мая 2025г.

Председатель ПЦК  О.Д. Татаренко

Рецензент (-ы):

ИП Волынцева Е.В.
Гостевой дом «Виктория»
г. Геленджик
ул. Тельмана 31
ИНН 230407033690

 Е.В.Волынцева

Генеральный директор ОАО
«Санаторий «Красная Талка»

 К.Т. Димитриев



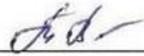
ЛИСТ

согласования рабочей учебной программы по дисциплине
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в
соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих,
соответствующих профессиональной деятельности выпускников

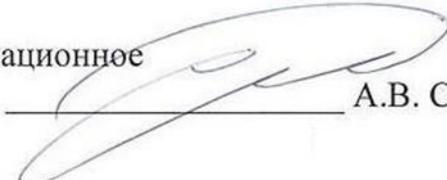
Специальность среднего профессионального образования:

43.02.16 Туризм и гостеприимство

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР филиала _____  Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала _____  Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное
обеспечение образовательной программы) _____  А.В. Сметанин

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТА ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей

ПК 3.3 Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества

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

Целью изучения модуля ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников» является формирование основ профессиональной деятельности и общих и профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в непрерывном образовании и возможности продолжения образования. Задачей является освоение рабочей профессии «портье».

Результаты освоения профессионального модуля ПМ.03

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников» должен:

иметь практический опыт:

- встречать и приветствовать гостей;
- осуществлять регистрацию и размещение гостей;
- вводить данные о размещении гостя в систему управления гостиницей;
- контактировать с гостями на иностранном языке по тематике своей службы;
- осуществлять работу по выдаче ключей от номеров;
- оформлять гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;

- осуществлять контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей;
- организовывать хранение ценностей гостей;
- осуществлять подключение междугородней и международной связи в номер и организовывать оказание других платных услуг, предоставляемых гостиницей;
- отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы;
- рассматривать жалобы гостей и принимать меры по их устранению;
- производить расчет с гостями при их отъезде;
- организовывать отъезд и проводы гостей;
- оказывать первую помощь в экстремальной ситуации;
- поучать почту и сообщения;
- принимать и вручать корреспонденцию гостям;
- информировать гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах;
- вести журнал и книгу сдачи дежурства.

уметь:

- организовывать рабочее место, принимать дневную/ночную смену и планировать рабочий день;
- поддерживать свой профессиональный уровень;
- 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 в гостиничном комплексе или ином средстве 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.
- вести и оформлять документацию;
- осуществлять передачу дежурства в конце смены;

знать:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма,
- нормативные документы и инструкции, касающиеся выполняемой работы,
- иностранный язык (словарный запас по тематике службы приема и размещения),
- правила приема и обслуживания гостей,
- правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах,
- расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц,
- порядок бронирования номеров гостиницы,
- правила эксплуатации контрольно-кассовых машин,
- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера,

- правила использования файловой системы (хранение, извлечение информации и др.),
- типы и системы ключей,
- правила расчета с гостями при их отъезде,
- технологию передачи брони в другие гостиницы,
- планировку помещений гостиницы,
- организацию деятельности служб гостиниц,
- систему охранной сигнализации и правила работы с ней,
- основы трудового законодательства,
- правила внутреннего трудового распорядка,
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего часов 186 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 186 час, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часов;
промежуточная аттестация обучающегося 6 часов;
производственной практики (по профилю специальности) 72 часа;
учебной практики 36 часов

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

КОД	Наименование компетенций
ПК 3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 3.2	Организовывать учет и реализацию заказов гостей
ПК 3.3	Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК	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 заданий
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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	Семестр
		5	6
Учебная нагрузка (всего)	186	32	154
Аудиторные занятия (всего)	72	32	40
В том числе:			
занятия лекционного типа	22	6	16
практические занятия (практикумы)	50	26	24
лабораторные занятия			
Самостоятельная работа (всего)	-	-	-
Вид итоговой аттестации (экзамен)	6		6
Учебная практика	72		72
Производственная практика	36		36
Общая трудоемкость 186 часа	186	32	154

2.2. Структура дисциплины:

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов		
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	21	6	26
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения	11	4	13
Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	10	2	13
Раздел 2 Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	31	10	15
Тема 2.1 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	11	4	5
Тема 2.2 Документация службы приема и размещения	10	3	5
Тема 2.3 Оформление выезда гостя и процедура его выписки	10	3	5
Раздел 3 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	20	6	9
Тема 3.1 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	10	3	4
Тема 3.2 Организация ночного аудита	10	3	5
Всего по дисциплине	72	22	50

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.03.01 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (25627 Портье)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения			
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения	<p>Содержание</p> <p>1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.</p> <p>2. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба</p> <p>3. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.</p> <p>4. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций приема и размещения. Этикет телефонных переговоров.</p> <p>Лабораторные работы (нет)</p> <p>Практические занятия</p> <p>1. Организация и оформление рабочего места службы приема и размещения</p> <p>2. Изучение должностных инструкций специалистов службы приема и размещения</p> <p>3. Изучение основной рабочей документации службы приема и размещения</p>	11	
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	<p>Содержание</p> <p>1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.</p> <p>2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями</p> <p>Лабораторные работы (нет)</p> <p>Практические занятия</p> <p>1. Составление перечня оборудования службы приема и размещения</p> <p>2. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>3. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителем.</p>	10	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.			
		11	
Содержание			

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p>	<p>1. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю..</p> <p>2. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</p> <p>3. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.</p> <p>4. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.</p> <p>5. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.</p> <p>Лабораторные работы (нет)</p> <p>Практические занятия</p> <p>1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.</p> <p>2. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя .</p> <p>3. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.</p> <p>4. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.</p> <p>5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.</p> <p>6. Особенности поселения гостей от группы</p> <p>7. Особенности поселения коллектива</p> <p>8. Переселение гостя из номера</p> <p>9. Подселение к гостю в номер</p> <p>10. Комплексное задание по модулю Front Office</p>		
<p>Тема 2.2. Документация службы приема и размещения</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p> <p>2. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.</p> <p>Лабораторные работы (нет)</p> <p>Практические занятия</p> <p>1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем.</p> <p>2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер).</p> <p>3. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p>	10	
	Содержание	10	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема.2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки	<p>1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей.»Экспресс выписка».Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.</p> <p>2.Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.</p> <p>3. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способ оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.</p> <p>4. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.</p> <p>5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.</p> <p>6. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.</p> <p>Практические занятия</p>		
Раздел 3 . Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла			
Тема 3.1Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	<p>Содержание</p> <p>1.Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы..</p> <p>2.Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.</p> <p>Лабораторные работы (нет)</p> <p>Практические занятия</p> <p>1.Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля.</p> <p>2.Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.</p>	10	
Тема 3.2. Организация ночного аудита	<p>Содержание</p> <p>1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p> <p>2.Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.</p> <p>Лабораторные работы (нет)</p> <p>Практические занятия</p> <p>1. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.</p>	10	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	2. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. 3. Стиль в обслуживании гостей.		
Консультации		3	
Учебная практика. Виды работ: 1 Ознакомление с нормативными документами деятельности гостиницы, регламентирующих работу портье. 2.Инструктаж по технике безопасности при работе с оборудованием в мастерской 3. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 4 Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 5 Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 6 Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 7 Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 8 Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 9 Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 10 Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 11 Оформление и подготовка счетов гостей. 12 Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 13 Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих) 14 Инструктаж по всем аспектам безопасности. 15 Освоение навыков пользования телефоном и другими видами связи. 16 Принятие участие я тренинге операционных навыков. 17 Участие в тренинге поведенческих навыков. 18 Навыки межличностного общения, ведение стандартных диалогов с гостем. 19 Освоение словарного запаса иностранного языка по профессиональной тематике		72	
Производственная практика. Виды работ: 1 Пройти Инструктаж по всем аспектам безопасности. 2 Ознакомиться с организацией прохождения практики. 3 Пройти инструктаж по охране труда и пожарной безопасности на предприятии. 4 Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями 5 Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 6 Выполнение подсчета стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 7 Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 8 Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с потребителями 9 Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 10 Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 11 Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 12 Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 13 Оформление документов по кассовым операциям. 14 Выполнение обязанностей ночного портье. 15 Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита. 16 Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 17 Заполнить дневника, отчета по практике 18 Проанализировать нештатные и трудные ситуации в процессе прохождения практики.		36	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
25 Пройти тренинг операционных и поведенческих навыков			
Итоговая аттестация (экзамен)		6	
Всего		186	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения: 1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств); 2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством) 3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

2.4. Содержание разделов дисциплины

2.4.1. Занятия лекционного типа

№ разд ела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>5-6 семестр</i>			
1	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. 2. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба 3. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. 4. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций приема и размещения. Этикет телефонных переговоров. 5. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей. 6. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями 	У, Т

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
2	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	<p>1. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю..</p> <p>2. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</p> <p>3. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.</p> <p>4. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей</p> <p>5. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей</p> <p>6. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы</p> <p>7. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.</p> <p>8. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей.»Экспресс выписка».Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы</p> <p>9. .Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.</p> <p>10. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способ оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.</p> <p>11. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.</p> <p>12. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.</p> <p>13. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.</p>	У, Т
3	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	<p>1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.</p> <p>2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.</p> <p>3. . Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p> <p>4. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.</p>	У

Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа

2.4.2. Практические занятия

№ раздела	Наименование раздела	Наименование практических (лабораторных) работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>5-6 семестр</i>			

№ раздела	Наименование раздела	Наименование практических (лабораторных) работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей. 2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями 	
2	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. 2. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя 3. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. 4. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. 5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений. 6. Особенности поселения гостей от группы 7. Особенности поселения коллектива 8. Переселение гостя из номера 9. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем. 10. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер). 11. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. 12. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. 13. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя 14. Работа со счетами гостей. 	
3	Раздел 3. ПМ Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	<ol style="list-style-type: none"> 1. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля. 2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля. 3. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. 4. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. 5. Стиль в обслуживании гостей. 	

Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины осуществляется в специально оборудованном учебном кабинете – стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

- учебная стойка ресепш;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- мультимедийный проектор, экран;
- персональный компьютер;
- программное обеспечение;
- учебная мебель;
- учебно-методические материалы;
- электронные образовательные ресурсы;
- образцы бланков для заполнения;

Наглядные пособия:

Комплект плакатов: «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице», «Организационная структура гостиничного предприятия», «Индустрия гостеприимства».

Оборудование лаборатории и рабочих мест в лаборатории:

- учебная стойка ресепш, включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- многофункциональное устройство;
- машинка для кредитных карт;
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- стеллаж для ваучеров;
- место хранения наличности;
- сейф.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- мультимедийный проектор, экран;
- профессиональная компьютерная программа 1С-Отель;
- компьютеры.

3.2. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1 Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2095041> . – Режим доступа: по подписке.

2. Литвинюк, А. А. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560904>
3. Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2073488> . – Режим доступа: по подписке.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565991>
5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566312>То же:
6. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. - Санкт-Петербург ; Москва ; Краснодар : Лань, 2023. - 162 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Прилож.: с. 117-146. - Библиогр.: с. 147-159. - ISBN 978-5-507-47199-7 : 938 р. 30 к. - Текст : непосредственный. 25 экз.
7. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Г. Радыгина. - 2-е изд., испр. и доп. - Саратов : Профобразование, 2023. - 162 с. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 159-162. - ISBN 978-5-4488-1661-1 - Текст : непосредственный. 25 экз.
8. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566014>
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561249>
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561250>
11. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для среднего профессионального образования / Н. В.

Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567735>

3.2.2 Дополнительная литература

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебник для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562433>
2. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 211 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20316-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.М. Морозов, Н.Ф. Маврина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 247 с. — (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2019765> . – Режим доступа: по подписке.
4. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561575>
5. 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, 2025. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566884>

3.2.3 Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Мотивация и оплата труда. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-24.html#volume2020-3>
3. Управление корпоративной культурой. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1>
4. Управление персоналом. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/18806>
5. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. - URL: <https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=6a969b84-1df0-11e4-b05e-00237dd2fde2>
6. Управление развитием персонала. – URL: <https://grebennikon.ru/journal-25.html#volume2020-3>
7. Управление человеческим потенциалом. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1>

3.2.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL: <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. – URL: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: <https://www.znanium.com>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт. – URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт. – URL: <http://elibrary.ru/>
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: <http://www.grebennikon.ru/>
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: <http://uisrussia.msu.ru/>
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: <http://docspace.kubsu.ru/>
12. Российская Гостиничная Ассоциация : сайт. - URL: <https://rha.ru/>
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru/>
14. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт. - URL: <https://frio.ru/>
15. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру». - URL: <http://www.garant.ru/>
16. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». - URL: <http://ecsocman.hse.ru/>
17. Российское образование [Федеральный портал]. - URL: <https://www.edu.ru/>

3.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Программа профессионального ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников реализуется в пятом и шестом семестре 3-го года обучения ППСЗ.

Организация учебного процесса и преподавание профессионального модуля в современных условиях должны основываться на инновационных психолого-педагогических (интерактивных, суггестивных) подходах и технологиях, направленных на повышение эффективного преподавания и качества подготовки обучающихся.

Освоению данного модуля должны предшествовать дисциплины из общего гуманитарного и социально-экономического, таких как «Русский язык », «

«Литература», «Иностранный язык», «Математика», «Безопасность жизнедеятельности», «Астрономия».

В процессе обучения студентов основными формами являются: аудиторные занятия, включающие лекции и практические занятия.

Тематика лекций и практических занятий соответствует содержанию программы профессионального модуля.

Для успешного освоения профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников каждый студент обеспечивается учебно-методическими материалами (тематическими планами семинаров и практических занятий, учебно-методической литературой, типовыми тестовыми заданиями, ситуационными задачами, заданиями и рекомендациями по самостоятельной работе).

Лекции формируют у студентов системное представление об изучаемых разделах профессионального модуля, обеспечивают усвоение ими основных дидактических единиц, готовность к восприятию профессиональных технологий и инноваций, а также способствуют развитию интеллектуальных способностей.

Практические занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции.

Оценка теоретических и практических знаний и навыков студентов осуществляется с помощью тестового контроля, решения ситуационных задач, оценки практических умений.

Учебную практику рекомендуется проводить после изучения двух разделов модуля непрерывным циклом в специализированных кабинетах колледжа или на базовых предприятиях с проведением тренинга операционных и поведенческих навыков под руководством преподавателей, осуществляющих преподавание междисциплинарного курса профессионального модуля специалистов.

Производственную практику (по профилю специальности) необходимо проводить как итоговую (концентрированную) практику по завершению модуля. Базами производственной практики являются гостиничные предприятия, с которыми колледж заключил договор о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения производственной практики в данных предприятиях являются наличие квалифицированного персонала, оснащенность современным технологическим оборудованием.

Практика по профилю специальности проводится под руководством преподавателей и специалистов предприятия/базы практики. Руководитель от колледжа назначается приказом директора из числа преподавателей специальных дисциплин. В обязанности преподавателя-руководителя практики входит: контроль выполнения программы практики, оказание методической и практической помощи студентам при отработке практических профессиональных умений и приобретения практического опыта, проверка заполнения дневника по производственной практике.

Руководители практики студентов от предприятия базы-практик назначаются приказом руководителя предприятия до начала практики из числа специалистов, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников является освоение учебной практики модуля.

В конце изучения профессионального модуля проводится экзамен.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии. проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– выбор и применение методов и технологий проведения уборочных работ; – оценка эффективности качества выполнения	
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- решение стандартных и нестандартных задач в процессе обслуживания;	
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	
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– осуществление разных видов уборки с применением различного инвентаря и моющих средств; владение приемами работы с компьютером, электронной почтой, Интернетом, всеми видами локальной связи	
ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– эффективное взаимодействие и общение с коллегами и руководством; – положительные отзывы О производственной практике	
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– ответственное отношение к результатам выполнения профессиональных обязанностей членами команды; – проведение самоанализа и коррекции результатов собственной работы	
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены	– анализ инноваций в области проведения работ	

технологий в профессиональной деятельности	по обслуживанию гостей	
--	------------------------	--

4.2. Контроль и оценка результатов освоения профессиональных компетенций

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	<p>Студент должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила приема и обслуживания гостей; - телефоны вызова служб экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях; - правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; <p>Студент должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы). - работать с претензиями гостей и отвечать на их вопросы; 	<p>Входной контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> – тестирование <p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> – тестирование; – устный и письменный опрос; – решение ситуационных задач; – защита практических работ; – оценка участия в тренинге; <p>Зачеты по учебной и производственной практике</p> <p>Комплексный экзамен</p>
ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей	<p>Студент должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила приема и обслуживания гостей; - правила использования файловой системы; - методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; - правила эксплуатации контрольно-кассовых машин; - порядок бронирования номеров гостиницы; - правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; <p>Студент должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы). - осуществлять работу по заезду, выезду и расчетам с гостями; - вести работу с почтой и сообщениями; - владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет 	По профессиональному модулю
ПК 3.3. Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества.	<p>Студент должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Систему сейфового хранения ценностей гостей и систему 	

	деPOSITных ячеек; - методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; Студент должен уметь: - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы). - отслеживать баланс по депозиту, за платные услуги; - вести работу с почтой и сообщениями; - владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет	
--	---	--

4.3. Критерии оценки знаний

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных самостоятельных заданий.

Реферат. Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Реферат оценивается по количеству привлеченных источников, глубине анализа проблемы, качестве обоснования авторской позиции, глубине раскрытия темы.

Тест. Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тест оценивается по количеству правильных ответов (не менее 50%).

Критерии оценки знаний студентов в целом по дисциплине:

«отлично» - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

«хорошо» - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

«удовлетворительно» - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

«неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Примерные тестовые задания:

1. В обязанности горничной входят:
 - a) Сухая и влажная уборка комнат
 - b) Регистрация гостя
 - c) Информирование гостя о услугах гостиницы
 - d) Прием номера после выезда гостя
2. Что должна сделать горничная перед началом работы:
 - a) Надеть форменную одежду
 - b) Получить у супервайзера список-задание на уборку
 - c) Посадить цветы
 - d) Укомплектовать тележку горничной
 - e) Почистить овощи
3. Горничной запрещается:
 - a) Пользоваться телефоном, туалетом и душем в номере
 - b) Пользоваться мини-баром
 - c) Проводить текущую уборку
 - d) Курить в номере
 - e) Проветривать комнату
4. Основной обязанностью супервайзера является:
 - a) Уборка номеров
 - b) Контроль качества уборки в труднодоступных местах
 - c) Прием и размещение гостей
 - d) Протирать пыль
5. Как дословно переводится слово «супервайзер» с английского:
 - a) Наставник, помощник
 - b) Надзиратель, контролер
 - c) Нянька
 - d) Главный, начальник
6. Кто не входит в АХС гостиницы:
 - a) Флорист
 - b) Администратор
 - c) Горничная
 - d) Швейцар
 - e) Носильщик
 - f) Супервайзер
7. Укомплектованная тележка горничной должна содержать:
 - a) Устройство для мытья окон
 - b) Ведро
 - c) Совок
 - d) Гаечный ключ
 - e) Набор принадлежностей индивидуального пользования
 - f) Посуду

8. Во время уборки номера после отъезда гостя надо, в первую очередь, убедиться в том, что:

- a) нет ли мусора в труднодоступных местах
- b) в номере нет забытых или оставленных гостями вещей
- c) чистоту окон
- d) в номере ничего не пропало из гостиничного имущества

9. В конце уборки после выезда гостей горничная проверяет:

- a) наличие забытых вещей гостя
- b) исправность сантехнического оборудования
- c) комплектацию гостевой папки
- d) комплектацию средств личной гигиены

10. Забытые вещи гостей хранятся в гостинице:

- a) 36 месяцев
- b) 24 часа
- c) 1 год и 1 день
- d) Не хранятся

11. Какие виды уборки номеров существуют:

- a) Генеральная уборка
- b) Простая уборка
- c) Текущая уборка
- d) Тяжелая уборка

12. Какая последовательность уборки номеров? Расставь в правильном порядке:

- a) Уборка в номерах, занятых гостями.
- b) Производится уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой "Просьба убрать мой номер"
- c) Уборка номера после выезда клиентов
- d) Уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах

13. Какой процесс уборки номера в упрощенном виде? Расставьте в правильной последовательности процесс работы:

- a) чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели
- b) проветривание помещения
- c) уборка кроватей
- d) уборка санитарного узла
- e) уборка и мытье посуды
- f) удаление пыли и загрязнений с мебели

14. Убирая номера, горничные не должны забывать основные правила поведения. Какие?

- a) Не впускать посторонних в номер во время уборки
- b) Не отвечать на звонки в номере при уборке
- c) Не разговаривать с гостем, если он зашел во время уборки номера
- d) Ни в коем случае не заниматься просмотром телепередач во время уборки номера
- e) Заходить в номер для уборки с табличкой «Просьба убрать мой номер» без стука

15. Как только VIP- гость покидает номер, горничная старается попасть в номер, чтобы произвести экспресс-уборку. В чем заключается экспресс-уборка в номерах VIP- гостей:

- a) Вынести мусор
- b) Помыть люстры
- c) Проветрить помещение
- d) Протереть сантехнику
- e) Почистить ковровых поверхности
- f) Натереть мебельные поверхности полиролям
- g) Привести в порядок пепельницы

16. Сколько в течении дня может проводится экспресс-уборка в номерах

VIP- гостей:

- a) 1 раз в день
- b) раз в день
- c) 3 раза в день
- d) Не регламентируется

17. Распределите в правильной последовательности процедуру уборки

номера во время генеральной уборки:

- a) Помыть окна при необходимости
- b) Застелить постель чистым бельем
- c) Почистить текстильную обивку мягкой мебели
- d) Протереть потолок, помыть люстру
- e) Почистить матрац
- f) Помыть полы вдоль стен
- g) Всю мебель сдвинуть в центр
- h) Тщательно протереть внешние и внутренние поверхности мебели,

телевизор

- i) Разложить рекламную продукцию в соответствии со стандартами
- j) Протереть входные и межкомнатные двери
- k) Почистить ковер, помыть пол
- l) Картины, чистые пепельницы, корзины для мусора вернуть в комнату
- m) Нанести защитное покрытие на пол
- n) Протереть поверхность стен и вымыть плинтус

Примерные задачи:

a) Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваши действия?

b) Представьте, что Вы горничная гостиницы К Вам, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ на Reception. При этом Вы видите, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Вы давно знаете эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Вы даже знаете всю их семью по именам. Ваши действия?

c) Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий горничной.

d) Вы — горничная. В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет. Ваши действия.

e) Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на прикроватной тумбочке лежат вещи гостя. Ваши действия?

f) Вы – горничная. При уборке в номере видите, что все стаканы заполнены какой-то неопределенной жидкостью, может быть каким-то напитком. Ваши действия:

g) Вы - супервайзер. К Вам обращается горничная, у которой заканчивается смена, на двери номера гостя, который она должна убрать висит табличка «Не беспокоить». Ваши действия.

h) Вы горничная. Во время уборки номера после отъезда гостя, в ванной комнате вы находите использованную зубную щетку, старую расчёску, флакон дорогих духов. Ваши действия

4.4. Оценочные средств для проведения итоговой аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владеть)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Экзамен	Контроль знания	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы: прилагаются
		Оценка умения решать типовые задачи в области профессиональной деятельности	Оценка навыков логического мышления при решении задач в области профессиональной деятельности	Оценка способности грамотно и четко излагать ход решения задач в области профессиональной деятельности и аргументировать результаты	Задачи прилагаются

4.5. Примерные вопросы для проведения итоговой аттестации (экзамен)

Экзаменационные вопросы по ПМ ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (очная форма обучения)

Часть 1. Теоретическая часть

1. История становления гостиничных услуг.
2. Классификация гостиничных предприятий
3. Классификация номерного фонда гостиничных предприятий
4. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.

5. Требования к обслуживающему персоналу СПиР.
6. Организация рабочего места службы приема и размещения.
7. Взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с другими службами
8. Телефонная служба гостиницы
9. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.
10. Продажа гостиничных пакетов
11. Процесс поселения в гостиницу
12. Категории гостей
13. Системы и технологии службы приема и размещения:
неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные
14. Поощрительные программы и программы лояльности
15. Правила регистрации иностранных гостей
16. Виды виз. Понятие миграционной карты.
17. Работа с туристскими и корпоративными группами
18. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями
19. Предоставление услуг питания в гостинице
20. Система контроля доступа в помещения гостиницы
21. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц
22. Общая характеристика «Правил предоставления гостиничных услуг».
Основные положения
23. Речевые стандарты при приеме гостей
24. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями
25. Работа с жалобами в гостинице

Часть II. Практическая часть

1. При регистрации приехавший в гостиницу гость предоставляет водительское удостоверение. Ваши действия
2. Гость жалуется, что во время приема душа его окатило кипятком. Ваши действия
3. Проживающие гости жалуются на шум после 23.00 из номера, занятого VIP-гостями. Ваши действия
4. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от проживающего гостя, что номер, куда он заселился, убран плохо. На ковре присутствуют пятна, а на поверхностях стола и телевизора имеется пыль. Ваши действия.
5. Гость привел в номер посторонних лиц и оставил их на ночь после 23.00, гость занимает двухместный номер один. Ваши действия
6. Гость обращается к работнику службы приема и размещения с жалобой на неработающий в номере телевизор. Ваши действия
7. Гость обращается к работнику службы приема и размещения с жалобой на неработающий в номере фен. Действия администратора
8. Гость потерял ключ от номера. Ваши действия
9. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя на неработающий в номере телефон.

10. Во время Вашей смены произошла авария водоснабжения и отопления в номере. Ваши действия
11. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя на неприятный запах в номере. Ваши действия
12. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя на то, что в номере не открывается окно. Ваши действия
13. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба. При заселении в номер гость обнаруживает, что в ванной комнате нет полотенец. Ваши действия
14. Гость обращается к работнику службы приема и размещения с жалобой на неработающий в номере кондиционер. Ваши действия
15. Гость обращается к работнику службы приема и размещения с проблемой поломки ключа от номера. Ваши действия
16. В гостиницу заселяется VIP – клиент, видный политический деятель. Ваши действия
17. В гостиницу заселяется член правительства зарубежного государства, который находится в стране с частным визитом. Ваши действия
18. На ресепшен поступила жалоба: один из гостей ведет себя неадекватно - шумит, пристает к другим гостям и т.п. Гость является иностранцем.
19. На ресепшен поступила жалоба: один из гостей ведет себя неадекватно - шумит, пристает к другим гостям и т.п. Гость является гражданином РФ.
20. На ресепшен поступил звонок с просьбой соединить с номером одного из проживающих в гостинице гостей. Ваши действия.
21. Пара молодоженов забронировала студию. Но у вас есть свободные номера более высокой категории. Ваши действия
22. Поступила жалоба от гостя: в номере перегорела лампочка. Ваши действия
23. В гостиницу приехал гость по брони, но в данный момент проходит конференция и все одноместные стандарты были заняты, в том числе ошибочно и забронированный номер, но есть номера более высокой категории. Ваши действия
24. Гость случайно разбил стакан из комплектации номера. Действия администратора
25. При заселении группы участников конференции в гостиницу, один из гостей возмущается, что в гостинице нет носильщиков и требует, чтобы багаж донесли до номера. Ваши действия.

ЛИСТ

изменений рабочей учебной программы по дисциплине
Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу дисциплины

Основания внесения дополнений и изменений	Раздел РПД, в который вносятся изменения	Содержание вносимых дополнений, изменений
Предложение работодателя	нет	нет
Предложение составителя программы		
Приобретение, издание литературы, обновление перечня и содержания ЭБС, баз данных	Внесения изменений в пункт 3.2. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	Обновление перечня литературы

Составитель: преподаватель



О.Д.Татаренко

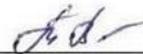
Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин специальностей Гостиничное дело и Туризм и гостеприимство протокол № 10 от «26» мая 2025 г.



Председатель ПЦК

О.Д. Татаренко

Заместитель директора по УР филиала



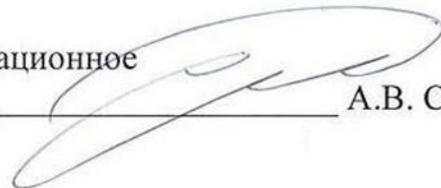
Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала



Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное обеспечение образовательной программы)



А.В. Сметанин

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике Татаренко О.Д. для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа учебной дисциплины ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 №1552 (зарегистрирован в Минюсте России 26.12.2016 № 44974)

Рабочая программа составлена на основе модульно - компетентного подхода к построению содержания курса и позволяет оптимально сочетать теоретическую и практическую составляющие обучения.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения дисциплины по предложенной программе, должен:

Иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности по приему и размещению гостей;

Уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программы дисциплины Организация текущей деятельности работников службы приема и размещения включает в себя различные методы и

формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

Данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения дисциплины Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (25627 Портъе)

Рецензент:

ИП Волынцева Е.В.
Гостевой дом «Викторитя»



Е.В. Волынцева

Е.В.Волынцева

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников), составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике Татаренко О.Д. для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа учебной дисциплины ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 12.12.2022 №1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111)

Содержание и направленность РПД соответствует целям образовательной программы СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и будущей профессиональной деятельности обучающегося. Рецензируемая РПД позволяет правильно сформировать необходимые знания, умения и навыки.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Приведенные учебные материалы по лекционным и практическим занятиям и самостоятельной работе позволяют освоить обучающимся необходимые знания, умения и навыки, соответствуют предъявляемым требованиям.

Рабочая программы дисциплины ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения учебной дисциплины ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников с целью формирования и оценки знаний, умений и навыков по данному предмету.

Рецензент:

Генеральный директор ОАО

«Санаторий «Красная Талка»



К.Т. Димитриев