



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

Копия верна

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.5 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закуп)

Для студентов, обучающихся по специальности/профессии

43.02.14 Гостиничное дело
(углубленная подготовка)

Сыктывкар, 2021

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального образования

код	наименование специальности/профессии
43.02.14	Гостиничное дело

(программа подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки/
программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих)

Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень (звание) [квалификационная категория]	Должность
2	Черных Анастасия Владимировна	без категории	преподаватель

10
[число]

апреля
[месяц]

2021
[год]

Рекомендована

ПЦК преподавателей естественнонаучных и социально-гуманитарных дисциплин

Протокол № 4 от «16» апреля 2021 г.

Председатель ПЦК

Л.А. Сергеева

Рекомендована

научно-методическим советом ГПОУ

«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»

Протокол № 6 от «09» июня 2021 г.

Председатель совета

М.П. Герасимова

Содержание

1.	Паспорт рабочей программы профессионального модуля	4
2.	Структура и примерное содержание профессионального модуля	5
3.	Условия реализации профессионального модуля	7
4.	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	11
5.	Примерная тематика учебно-исследовательских работ студентов	15
6.	Приложение: матрица компетенций профессионального модуля	18

1. ПАСПОРТ

рабочей программы профессионального модуля

ПМ.5	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закуп)
-------------	---

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО

по специальности/ профессии	43.02.14 <small>[код]</small>	Гостиничное дело <small>[наименование специальности полностью]</small>
укрупненной группы специальностей	43.00.00	Сервис и туризм

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

ПМ.5	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закуп) <small>[наименование вида профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС (пункты 5.2.1-5.2п)]</small>
-------------	---

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.3.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована:

только в рамках реализации специальности	43.02.14 <small>[код]</small>	Гостиничное дело <small>[наименование специальности полностью]</small>
в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки		
<small>[указать направленность программ повышения квалификации и переподготовки]</small>	<small>[код]</small>	<small>[наименование специальности полностью]</small>
при освоении профессии рабочего		
	<small>[код]</small>	<small>[наименование профессии полностью]</small>
в рамках специальности СПО		
	<small>[код]</small>	<small>[наименование специальности полностью]</small>

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

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

иметь практический опыт:

1.	владения информацией о гостинице и предоставляемых услугах;
2.	приветствия и информирования гостей;
3.	сопровождения гостей до номера;
4.	использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями;
5.	оформления документов на вселение гостей, заполнения форм строгой отчетности в соответствии с поступлением

уметь:

1. регистрировать гостей;
2. не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими;
3. оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг

знать:

1. способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
2. особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
3. каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
4. ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
5. методы максимизации доходов гостиницы;
6. виды отчетности по продажам;
7. правила противопожарной безопасности в гостиницах.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего часов	226	в том числе
максимальной учебной нагрузки обучающегося	82	часов, в том числе
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося	62	часов,
самостоятельной работы обучающегося	4	часов;
учебной практики	72	часов;
производственной практики	72	часов;

[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК

МДК.5.1. ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 25627 ПОРТЬЕ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

максимальная	82	час
самостоятельная работа	4	час
обязательная аудиторная	62	час
лекций	22	час
лабораторных и практических занятий, включая семинары	40	час
курсовых работ (проектов)	+	

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

ПМ.5 **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закуп)**

[наименование вида профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС (пункты 5.2.1-5.2п)]

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
	Профессиональные компетенции
ПК 5.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

ПК 5.3.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
Общие компетенции	
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля Методическое обеспечение образовательного процесса

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (максимальная учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена распределенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК. 5.1. ПК. 5.2. ПК. 5.3.	МДК.5.1. Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье	226	82	40		4		72	72
	Всего:	226	82	40		4		72	72

Вариант оформления 1

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

ПМ.5	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закуп)
[код]	[наименование модуля в соответствии с ФГОС]

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2	3	4	5
МДК.5.1. Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье		82		
Тема 1.1. Предоставление туристической информации	Содержание	6		
	Семинарские (практические) занятия	6		
	1. Разработка алгоритма действий при предоставлении гостю туристической информации	2	**	ОК 1. – 2 ОК 9. П.К.5.1.
	2. Изучение туристического потенциала Республики Коми	2		
	3. Решение ситуационных задач по теме «Предоставление туристической информации гостю от стойки / по телефону».	2		
Тема 1.2. Помощь гостю во время проживания	Содержание			

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2		3	4	5
	Семинарские (практические) занятия		4		ОК 1. – 3. ОК 5., ОК 9. ПК.5.1.-5.2.
	1.	Изучение правил хранения вещей. Составление перечня разрешенных и неразрешенных предметов для хранения.	2	**	
	2.	Работа за стойкой ресепшн. Оказание помощи гостю во время проживания.	2	**	
Тема 1.3. Разработка Вип-тура	Содержание		10		ОК 1. – 5., ОК 9. ПК.5.1.-5.3.
	Семинарские (практические) занятия		6		
	1.	Разработка и формулирование замысла тура.	1	**	
	2.	Анализ ресурсов дестинации, определение услуг по заданным показателям, идентификация поставщиков.	1	**	
	3.	Презентация проекта тура.	2	**	
	4.	Разработка карты-схемы передвижения, памятки туриста и произведение экономических расчетов.	2	**	
	Консультации		2		
	1.	Составление Вип-тура для гостей (почетные сотрудники отеля отмечают годовщину свадьбы)	2	**	ОК 1. – 5., ОК 9. ПК.5.1.-5.3.
	Самостоятельная работа студентов		2		
	1.	Подготовка презентации проекта Вип-тура	2	**	ОК 1. – 5., ПК.5.1.-5.3.
Тема 1.4. Отчет ночного аудитора	Содержание		6		
	Семинарские (практические) занятия		4		ОК 1. – 5., ОК 9. ПК.5.1.-5.3.
	1.	Расчет ключевых показателей эффективности (KPI) работы гостиничного предприятия	2	**	
	2.	Подготовка доклада по отчету ночного аудитора	2	**	
	Консультации		2		
	1.	Разработка рекомендаций по увеличению дохода гостиничного предприятия на основе отчета ночного аудитора	2	**	ОК 1. – 5., ОК 9. ПК.5.1.-5.3.
Тема 1.5. Управление службой приема и размещения гостиничного предприятия	Содержание		6		
	Семинарские (практические) занятия		4		ОК 1. – 6., ОК 9.
	1.	Составление расписания для сотрудников СПиР	4	**	
	Консультации		2		
Тема 1.6. Кассовые операции	1.	Составление графиков выхода на работу сотрудников СПиР	2	**	ОК 1. – 6., ОК 9.
	Содержание		8		
	Семинарские (практические) занятия		6		ОК 1. – 10 П.К.5.1.-5.3.
	1.	Выезд гостя. Предварительная оплата (advanced bill)	2	**	
	2.	Передача утренней смены коллеге	2	**	
	3.	Расчет с гостями за дополнительные услуги, порядок возврата денежных сумм гостю	2	**	

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2		3	4	5
	Консультации		2		
	1.	Осуществление расчетов с корпоративными клиентами	2	**	П.К.5.3.
семестр			30 + 2 с.р. + 8 к.		
Тема 1.7. Проведение инструктажа-тренинга для сотрудников СПиР	Содержание		16		
	1.	Структура проведения инструктажа-тренинга для сотрудников отеля	2	*	ОК 1. -10. П.К.5.2.
	2.	Методы трениговой работы	2	*	
	3.	Общие правила проведения инструктажа. Виды инструктажа	2	*	
	Семинарские (практические) занятия		8		
	1.	Разработать инструктаж-тренинг для сотрудников СПиР по темам «Действия в ситуации пожар», «Вооруженное ограбление», «Угроза взрыва», «Нападение», «Пожарная безопасность», «Террористические акты», «Обморок, ИВЛ, кровотечение –рана», «Паническая атака»	4	**	ОК 1. -10. П.К.5.2.
	2.	Разработать инструктаж-тренинг для сотрудников СПиР по темам «Правила телефонного этикета», «Организация труда в условиях пандемии COVID-19», «Охрана труда на рабочем месте администратора», «Эффективная презентация отеля и его услуг по телефону и при встрече с гостем», «Правила телефонного этикета»	4	**	ОК 1. -10. П.К.5.2.
	Консультации		2		
	1.	Разработка сценария и презентации инструктажа-тренинга для сотрудников СПиР по стандартам World Skills Russia	2	**	ОК 1. -10. П.К.5.2.
Тема 1.8. Деловая переписка, работа с жалобами гостей	Содержание		8		
	1.	Искусство официальной переписки. Общеευропейские правила и этические нормы деловой и официальной переписки.	2	*	ОК 1. – 2. ОК 4. – 5. П.К.5.1. – П.К.5.2
	2.	Структура делового письма, составные части письма, их расположение, требования к оформлению делового письма	2	**	
	3.	Технология работы с жалобами гостей	2	**	
	Консультации		2		
	1.	Решение ситуационных задач по теме	2	**	П.К.5.1. – П.К.5.2
Тема 1.9. Процесс бронирования номерного фонда гостиницы	Содержание		6		
	1.	Технология бронирования номеров по телефону, от стойки	2	**	ОК 1. – 2 ОК 9. П.К.5.1.
	2.	Распределение номеров и номерного фонда в процессе бронирования	2	**	
	Консультации		2		

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2		3	4	5
	1.	Оформление подтверждения бронирования от корпоративных клиентов	2	**	ОК 1. – 2 ОК 9. П.К.5.1.
Тема 1.10. Современное состояние и развитие гостиничного сервиса	Содержание				
	1.	Взаимосвязь туризма и гостиничного дела, схемы работы туроператора с предприятиями гостиничной индустрии	2	**	ОК 1. – 10 П.К.5.1.-5.2.
	2.	Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Мировые модели гостеприимства.	2	*	
	3.	Правовое регулирование гостиничного дела	2	**	
	Контрольные работы		2		
	1.	Итоговая контрольная работа по разделу МДК 5.1.	2	**	ОК 1. – 10 П.К.5.1.-5.3.
	Консультации		2		
	1.	Подготовка к итоговой контрольной работе по разделу МДК 5.1.	2	**	ОК 1. – 10 П.К.5.1.-5.3.
	Самостоятельная работа студентов		2		
	1.	Подготовка эссе по теме «Состояние сферы туризма и гостеприимства на примере Республики Коми: состояние, проблемы и перспективы»	2	**	ОК 1. – 10 П.К.5.1.-5.3.
<i>Семестр</i>			32+2 с.р.+8 к.		
Учебная практика УП.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье) Виды работ Составление характеристики организации: отраслевая принадлежность; производственная и управленческая структура; учредительные документы. выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате; информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.			72		
Производственная практика по профилю специальности ПП.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье) Виды работ Выполнение обязанностей дублеров анализ нормативных документов, регламентирующих работу номерного фонда организационная структура номерного фонда организация работы горничной инвентарь, оборудование, моющие средства виды уборочных работ технология проведения уборочных работ в номерах различного вида технология уборки внутренних помещений и мест общего пользования циклы оборота постельного белья,			72		

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем	Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	Формируемые компетенции (ОК, ПК)
1	2	3	4	5
санитарно – гигиенические нормы услуги, предоставляемые службой номерного фонда этикет обслуживания в номерном фонде подготовка номеров к заселению				
Всего		226		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие

4.1.1 учебного кабинета

4.1.2 лаборатории

[указывается наименование кабинетов, связанных с реализацией ПМ]
информатики и информационно-коммуникационных технологий;

4.1.3 зала

библиотека;
читальный зал с выходом в сеть Интернет.

4.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Оборудование учебного кабинета	
	рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25	+
	рабочее место преподавателя	+
	доска для мела	+
	раздвижная демонстрационная система	
	Печатные пособия	
	Тематические таблицы	
	Портреты	
	Схемы по основным разделам курсов	
	Диаграммы и графики	
	Атласы	
	Цифровые образовательные ресурсы	
	<i>Цифровые компоненты учебно-методических комплексов</i>	
	<i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>	
	Экранно-звуковые пособия	
	Видеофильмы	
	Слайды (диапозитивы) по разным разделам курса	
	Аудиозаписи и фонохрестоматии	
	<i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>	
	Лабораторное оборудование (демонстрационное оборудование)	

4.3. Используемые технологии обучения

В целях реализации компетентностного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций, кейс метод, психологические и иные тренинги, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), проблемное обучение, мозговой штурм или брейнсторминг, интеллект-карты, интернет-экскурсии (интерактивная экскурсия), экскурсионный практикум, мастер-класс, знаково-контекстное обучение, проектное обучение, олимпиада, лабораторные опыты, конференция, дистанционное обучение, работа в малых группах, социальные проекты (внеаудиторные формы - соревнования, фильмы, спектакли, выставки и др.), интерактивные лекции (применением видео- и аудиоматериалов) и др.

4.4. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы (по каждому МДК)

МДК.5.1. ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 25627 ПОРТЬЕ
--

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

Основные источники, включая электронные

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Штейнгольц Б.И. Современные гостиничные технологии	2018	
2.	Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности	2017	

Ресурсы Интернет

Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Библиотека

<http://window.edu.ru/window/library>

Электронная библиотека учебно-методической литературы для общего и профессионального образования.

Библиотека Гумер - гуманитарные науки

<http://www.gumer.info/>

Коллекция книг по социальным и гуманитарным и наукам: истории, культурологии, философии, политологии, литературоведению, языкознанию, журналистике, психологии, педагогике, праву, экономике и т.д.

Полные тексты публикаций по следующим темам: психология, философия, религия, культурология. Также на сайте вы найдете подборку ссылок на ресурсы Интернета, связанные с психологией и смежными областями знания.

4.4. Общие требования к организации образовательного процесса при реализации профессионального модуля

Методическое обеспечение образовательного процесса

Требования к условиям проведения занятий

Реализация профессионального модуля осуществляется:

после освоения общепрофессиональных дисциплин

Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

параллельно с освоения общепрофессиональных дисциплин

Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

до освоения общепрофессиональных дисциплин

Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Этика профессиональной деятельности

Реализация профессионального модуля осуществляется:

в семестре с учебной нагрузкой часа в неделю;

в семестре с учебной нагрузкой часа в неделю;

Требования к условиям организации учебной практики

При реализации

МДК 05.01 Технология выполнения работ по должности служащего портье

[указать наименование модуля]

предусматривается проведение следующих видов практики:

учебной

производственной

[указать вид практики]

Учебная

практика проводится в рамках профессионального модуля

рассредоточенно

, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках модуля, и направлена на освоение студентами профессиональных компетенций.

Производственная практика проводится в рамках профессионального модуля

МДК 05.01

Технология выполнения работ по должности служащего портье

[описать условия проведения практики]

Цели и задачи, программы и формы отчетности определяются колледжем и доводятся до студентов до начала практики.

Требования к условиям консультационной помощи обучающимся

При выполнении курсового проекта (работы) по модулю предусматривается проведение консультаций с обучающимися в пределах отведенного времени.

Форма проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные, дистанционные) определяется колледжем.

Требования к условиям организации внеаудиторной деятельности обучающихся

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Реализация профессионального модуля обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам.

Во время самостоятельной подготовки в колледже студенты обеспечиваются бесплатным доступом к сети Интернет в читальных залах библиотеки.

4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

специалисты с высшим профессиональным образованием – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин «Педагогика», «Психология».

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

Показатели оценки освоения знаний, умений, практического опыта

Усвоенные знания	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;	применение технологий продаж номерного фонда в ходе телефонных переговоров и в ходе личной беседы клиента с администратором стойки регистрации	Решение ситуационных производственных задач
особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;	целостное информирование гостей об основных, сопутствующих и дополнительных услугах; консультирование корпоративных клиентов о номерном фонде	Решение ситуационных производственных задач
каналы и технологии продаж гостиничного продукта;	оценка вариантов каналов распределения; эффективность выбранного канала продаж	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;	грамотное составление программы лояльности для гостей, спецпредложений	Кейс-ситуации
методы максимизации доходов гостиницы;	оценка доходности гостиницы, правильность вычисления чистой прибыли и выручки; эффективность выбранного метода максимизации доходов	Ситуационные задачи Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
виды отчетности по продажам;	правильность составления плана продаж	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
правила противопожарной безопасности в гостиницах.	полнота правил противопожарной безопасности в гостинице; информирование гостей о соблюдении правил противопожарной безопасности во время проживания в гостинице	Тестирование Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
Усвоенные умения		
регистрировать гостей;	Правильность оформления документации по регистрации, выселению, переселению гостей, загрузке номерного фонда	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся

не допускать или разрешать	Выбор оптимального метода	Ситуационные задачи
конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими;	разрешения конфликтов	
оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг	Правильность оформления документации по регистрации, выселению, переселению гостей, загрузке номерного фонда	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся

Показатели оценки результата освоения профессиональных компетенций

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
ПК 5.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей	Оптимальный выбор количественного состава службы приема и размещения, необходимой технической аппаратуры стойки регистрации Грамотное составление графика смен администраторов организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	Кейс-ситуации Тест
ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Выявление преимуществ гостиничного предприятия Грамотное распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Полнота информационного рассказа о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Правильность оформления документации по регистрации, выселению, переселению гостей, загрузке номерного фонда Применение методов разрешения конфликтов	Устный опрос Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
ПК 5.3 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Анализ результатов деятельности Применение методов стимулирования труда персонала службы приема и размещения Демонстрация знания требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей Соблюдение технологии обслуживания гостей различных категорий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся

Показатели оценки результата освоения общих компетенций

Общие компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора в применении метода решения проблемной ситуации	Решение ситуационных производственных задач
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Эффективный поиск необходимой информации Использование достоверных и актуальных источников, включая электронные источники Выделять наиболее значимое в перечне информации	Работа с учебными пособиями, конспект
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Рациональное планирование собственной деятельности, демонстрация навыков тайм-менеджмента	Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Взаимодействие обучающихся между собой в процессе работы, взаимодействие с преподавателем	Обсуждение вопросов в малых группах, построение диалога
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Употребление разговорных формул (скриптов) при ведении диалога с русскоязычными гостями и иностранными гостями	Кейс-ситуация
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Владение способами защиты от чрезвычайных ситуаций в гостинице, как в помещении массового скопления людей, пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты Соблюдение норм экологической безопасности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся Кейс-ситуация
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация умений в работе с автоматизированной системой управления	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Демонстрация умений в заполнении бланков регистрации и выселения гостя	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся
---	--	---

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА УЧЕБНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ РАБОТ СТУДЕНТОВ

6.1 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК.5.1. ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 25627 ПОРТЬЕ
[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

№	Наименование темы курсовой работы
1.	Организация обслуживания гостей в курортных отелях на примере отеля «Цитрус» и гостиничного комплекса «Имеретинский» в городе Сочи
2.	Мотивация сотрудников на гостиничных предприятиях города Сыктывкара
3.	Организация продаж гостиничного продукта
4.	Технология обслуживания ВИП-гостей на примере отеля «Авалон» и отеля «Palace»
5.	Инновационные технологии в гостиничном бизнесе на примере сети отелей RADISSON

6.2 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС

МДК.5.1. ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 25627 ПОРТЬЕ
[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

№	Наименование темы дипломной работы (проекта)
1.	Экскурсионное обслуживание VIP-гостей на примере отеля Авалон и гостиницы «Palace Hotel»
2.	Разработка рекомендаций по продвижению гостиничных услуг для отеля «Авалон»
3.	Разработка рекомендаций по внедрению инновационных технологий в отеле «Авалон»

Министерство образования, науки и молодежной политики Республики Коми

**Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Коми
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»**

**Матрица
соответствия компетенций междисциплинарных курсов профессионального модуля**

Специальность/профессия	43.02.14	Гостиничное дело
Профессиональный модуль	ПМ.5	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закуп)

Код	Наименование междисциплинарных курсов, учебных и производственных практик	Общие компетенции										Профессиональные компетенции		
												Вид ПД		
		ОК 1	ОК 2	ОК 3	ОК 4	ОК 5	ОК 6	ОК 7	ОК 8	ОК 9	ОК 10	ПК 5.1	ПК 5.2	ПК 5.3
МДК. 5.1.	Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+

