

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Худин Александр Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 29.01.2021 10:41:50  
Уникальный идентификатор документа:  
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**

«Курский государственный университет»

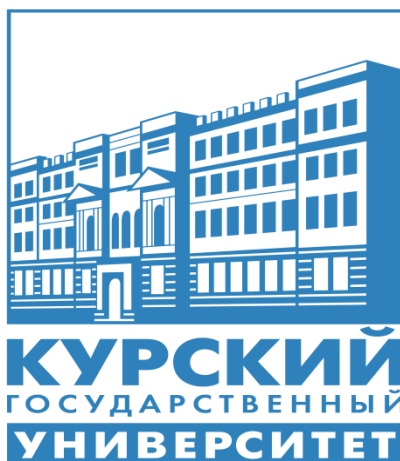
**Колледж коммерции, технологий и сервиса**

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания  
ученого совета от 31.08.2016 г., № 1

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих**



Курск 2016

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косухина А.Л. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	4
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	6
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	8
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	17
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	20

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11. «Гостиничный сервис»** (базовой подготовки), укрупненная группа специальностей 43.02.11. Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать и оформлять необходимые документы.
2. Информировать потребителя о предоставляемых дополнительных услугах и принимать заказ на их выполнение.
3. Давать устные справки по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей.
4. Принимать меры по разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании клиентов.
5. Рассматривать претензии по неудовлетворительному обслуживанию клиентов.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программе повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии рабочих (20063 Администратор гостиницы (дома отдыха); 11695 Горничная). Опыт работы не требуется.

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

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

#### **иметь практический опыт:**

- приема заказа на бронирование от потребителей;
- информирования потребителя о предоставляемых дополнительных услугах;
- приема заказа на дополнительные услуги от потребителей;
- ведения переговоров по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей;

#### **уметь:**

- организовать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;

- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- консультировать потребителей по вопросам гостиничного обслуживания;
- консультировать потребителя по вопросам предоставления платных и бесплатных дополнительных услуг;
- оформлять заказ на предоставление дополнительных услуг;
- вести переговоры с клиентами по вопросам неудовлетворительного обслуживания;
- разрешать споры и конфликты, возникающие при обслуживании клиентов;

**знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- правила предоставления платных и бесплатных дополнительных услуг;
- правила заполнения бланков заказов на дополнительные услуги;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- правила аннулирования бронирования;
- способы разрешения конфликтов, возникающих при обслуживании потребителей;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании и обслуживании;
- расположение городских достопримечательностей;

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

всего –261 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося –81 часов, включая:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –54 часа;  
 самостоятельной работы обучающегося –27 часа;  
 учебной практики – 180 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1	Принимать и оформлять необходимую документацию.
ПК 5.2	Информировать потребителя о предоставлении дополнительных услуг.
ПК 5.3	Давать устные справки по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей.
ПК 5.4	Принимать меры по разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании клиентов.
ПК 5.5	Рассматривать претензии по неудовлетворительному обслуживанию клиентов.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального 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 частной смены технологий в профессиональной деятельности.

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 5.1	Раздел 1. Организация деятельности портье	12	8	4	-	4	-	-	-
ПК 5.1	Раздел 2. Принятие заявок от потребителей и оформление карты гостя	22	16	8	-	6	-	-	-
ПК 5.2	Раздел 3. Дополнительные услуги и технология их предоставления	14	10	6	-	4	-	-	-
ПК 5.3	Раздел 4. Правила ведения деловых переговоров по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей	10	6	-	-	4	-	-	-
ПК 5.4	Раздел 5. Конфликты в работе портье и меры по их разрешению	12	8	2	-	4	-	-	-
ПК 5.5	Раздел 6. Работа с жалобами клиентов	11	6	4	-	5	-	-	-
	<b>Учебная практика</b>	<b>180</b>						<b>180</b>	
	<b>Всего:</b>	<b>261</b>	<b>54</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>27*</b>	<b>-</b>	<b>180</b>	

\*в т.ч. 6 ч. консультаций

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Форма обучения: очная

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	
<b>Раздел 1. Организация деятельности портье</b>		<b>12</b>	
<b>МДК 05.01 Организация деятельности портье</b>		<b>8</b>	
Тема 1.1. Роль и функции портье гостиницы	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	
	1. <b>Сущность работы портье и его роль</b> Место и роль портье в общей структуре гостиницы. Особенности работы портье гостиницы.	4	1
	2. <b>Функциональные обязанности портье гостиницы</b> Функции портье. Ответственность портье за выполнением условий гостиничного договора.		1
	<b>Практические занятия</b>	4	
	1. Анализ должностных инструкций портье гостиницы.		
	2. Анализ Стандартов обслуживания портье гостиницы.		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ</b> Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.		<b>4</b>	



<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучить Стандарты качества обслуживания при приеме гостей</li> <li>2. Изучить Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.</li> <li>3. Изучить должностные инструкции администратора службы бронирования.</li> <li>4. Изучить должностные инструкции основного персонала службы бронирования.</li> <li>5. Изучить Правила поведения персонала гостиницы.</li> </ol>				
<b>Раздел 2. Прием заявок на бронирование. Дополнительные услуги и технология их предоставления</b>		<b>22</b>		
<b>МДК 05.01</b> Организация деятельности портъе		16		
Тема 2.1. Характеристика заявок на бронирование и их классификация	<b>Содержание</b>		4	
	1.	<b>Способы получения заявок</b> Характерные особенности заявок через Интернет-сервер туроператора. Особенности оформления заявок по факсу и электронной почте.	4	2
	2.	<b>Правила приема индивидуальных и групповых заявок</b> Прием заявок от индивидуальных туристов. Правила приема заявок от туристических групп.		2
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1.	Оформление заявок на гарантированное и негарантированное бронирование.		
	2.	Оформление индивидуальных и групповых заявок на бронирование		
Тема 2.2. Оформление карты гостя	<b>Содержание</b>		6	
	1.	<b>Правила оформления карты гостя</b> Особенности составления карты гостя. Информационная составляющая карты гостя. Роль портъе в оформлении карты гостя.	6	2
	2.	<b>Оформление карты гостя для иностранных граждан</b> Особенности составления карты гостя для иностранных граждан. Контролирующая функции карты гостя.		2
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1.	Оформление карты гостя.		
	2.	Решение ситуационных заданий по правилам оформления карты гостя.		

<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ</b>		<b>6<sup>1</sup></b>	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>			
1. Составить карту гостя. 2. Составить заявку на гарантированное бронирование. 3. Оформить заявку на негарантированный тип бронирования. 4. Оформить групповые заявки на бронирование от туристических групп. 5. Анализ заявок на бронирование через Интернет-сервер туроператора.			
<b>Раздел 3. Дополнительные услуги и технология их предоставления</b>		<b>14</b>	
<b>МДК 05.01</b> Организация деятельности портье		10	
Тема 3.1 Технология предоставления дополнительных услуг	<b>Содержание</b>	4	
	1. <b>Организация дополнительных услуг</b> Характеристика предоставления платных и бесплатных дополнительных услуг. Тарификация дополнительных услуг.		2
	2. <b>Технологический процесс предоставления дополнительных услуг</b> Роль сервис-бюро в предоставлении дополнительных услуг. Технология предоставления анимационных, экскурсионных, транспортных и оздоровительных услуг.		2
	<b>Практические занятия</b>	6	
	1. Особенности оформления заказа на дополнительные услуги.		
	2. Составление туристских путевок.		
	3. Составление технологической карты экскурсий.		
	<b>Самостоятельная работа.</b> Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.	<b>4</b>	

	<p align="center"><b>Примерная тематика домашних заданий:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составить схему маршрута транспортной экскурсии.</li> <li>2. Оформить заказ на услуги аниматора.</li> <li>3. Оформить заказ на услуги фитнес центра.</li> <li>4. Рассчитать с учетом тарифов стоимость дополнительных услуг.</li> <li>5. Составить отчет по выплате комиссий гостю.</li> <li>6. Оформить заказ на услугу трансфер.</li> </ol>		
<b>Раздел 4. Правила ведения деловых переговоров по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей</b>		<b>8</b>	
<b>МДК 05.01. Организация деятельности портье</b>		<b>10</b>	
Тема 4.1. Особенности гостиничного обслуживания	<b>Содержание</b>	4	
	1. <b>Организация работы сервис-бюро</b> Персонал сервис-бюро и его функции. Правила предоставления гостиничного обслуживания	4	1
	2. <b>Особенности обслуживания VIP-гостей</b> Организация обслуживания «секретных гостей». Технология работы службы дворецких по обслуживанию VIP-гостей.		1
Тема 4.2. Этика ведения деловых переговоров с проживающими	<b>Содержание</b>	2	
	1. <b>Правила поведения персонала гостиницы. Правила ведения телефонных переговоров</b> Особенности культуры поведения персонала. Требования к качеству ведения устных бесед с проживающими. Этика делового общения. Особенности принятия внешних и внутренних звонков.	2	2
	<p align="center"><b>Самостоятельная работа</b></p> <p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.</p>	<b>4</b>	

	<b>Примерная тематика домашних заданий:</b>			
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составить технологическую карту ответов на внутренние и внешние звонки.</li> <li>2. Ознакомиться с основными этапами обслуживания потребителей.</li> <li>3. Ознакомиться со Стандартами культуры поведения персонала.</li> <li>4. Ознакомиться со стилями в обслуживании гостей.</li> <li>5. Отработать приемы ведения телефонных переговоров.</li> </ol>			
<b>Раздел 5. Конфликты в работе портье и меры по их разрешению</b>			<b>12</b>	
<b>МДК 05.01.Организация деятельности портье</b>			8	
Тема 5.1. Конфликты в работе портье	<b>Содержание</b>		4	
	1.	<b>Характеристика причин конфликтов, возникающих в работе портье</b> Причины конфликтов. Нестандартные причины конфликтов, возникающих при обслуживании гостей.	4	2
	2.	<b>Предупреждение конфликтов в работе портье</b> Роль портье в разрешении споров. Рекомендации по предупреждению конфликтов.		2
Тема 5.2. Меры разрешения конфликтов	<b>Содержание</b>		4	
	1.	<b>Характеристика способов решения конфликтов</b> Характеристика путей разрешения конфликтных ситуаций. Действия портье по разрешению конфликтов. Нестандартные пути решений.	2	2
		<b>Практические занятия</b>	2	
	1.	Решение ситуационных задач по мерам разрешения конфликтов.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.		4	
	<b>Примерная тематика домашних заданий:</b>			

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составить схемы возникновения конфликтов с предложением их решения.</li> <li>2. Ознакомиться с этапами ролью психологических тренингов для администраторов по разрешению конфликтов.</li> <li>3. Составить технологическую карту решения конфликтов.</li> <li>4. Ознакомиться с характеристикой основных психологических типов клиентов гостиницы.</li> </ol>		
<b>Раздел 6. Работа с жалобами клиентов</b>		<b>11</b>	
<b>МДК 05.01.Организация деятельности портье</b>		<b>6</b>	
Тема 6.1 Особенности работы портье с жалобами клиентов.	<b>Содержание</b>	4	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Особенности приема жалоб от проживающих. Оформление документации по жалобам клиентов</b> Правила приема и ведения деловых переговоров по жалобам клиентов. Организация работы «линии радушия». Правила заполнения регистрационного журнала по жалобам клиента. Основные рекомендации по оформлению жалоб клиентов.</li> </ol>	4	2
	<b>Практические занятия</b>	4	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Решение ситуационных задач по работе с жалобами клиентов.</li> </ol>		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Решение ситуационных задач по работе с жалобами клиентов.</li> </ol>		
	<p style="text-align: center;"><b>Самостоятельная работа</b></p> <p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.</p>	<b>5<sup>2</sup></b>	
	<p style="text-align: center;"><b>Примерная тематика домашних заданий:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составить виды жалоб клиентов.</li> <li>2. Составить технологическую схему разрешения жалоб клиентов.</li> <li>4. Ознакомиться с характеристикой основных психологических типов клиентов (конфликтных) гостиницы.</li> </ol>		

	<p><b>Учебная практика.</b> Проводится концентрированно.</p> <p><b>Виды работ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение структуры управления гостиницей.</li> <li>2. Знакомство с правилами предоставления гостиничных услуг РФ.</li> <li>3. Изучение постановлений, распоряжений, приказов и других нормативных документов по вопросам гостиничного обслуживания.</li> <li>4. Ознакомление с внутренним трудовым распорядком гостиницы.</li> <li>5. Изучение норм охраны труда и производственной санитарии гостиницы.</li> <li>6. Изучение основ эстетики и культуры обслуживания посетителей гостиницы.</li> <li>7. Знание стандартов делопроизводства (классификация документов, порядок оформления, регистрация и хранение).</li> </ol>	72	
<p><b>Примерная тематика курсовых работ (проектов)</b> <i>Не предусмотрена</i></p>		-	
<p><b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)</b></p>		-	
	<p><b>Производственная практика (по профилю специальности) итоговая</b> (концентрированная)</p> <p><b>Виды работ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль за своевременной подготовкой номеров к приему, соблюдение чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номере, за сохранностью имущества и оборудованием.</li> <li>2. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принятие заказа на их выполнение и контроль их исполнения.</li> <li>3. Консультирование администратора по вопросам гостиничного обслуживания, расположения городских достопримечательностей.</li> <li>4. Конфиденциальность и взаимоотношения со СМИ.</li> <li>5. Контроль за соблюдением работниками трудовой и производственной дисциплины.</li> <li>6. Работа с жалобами клиентов.</li> <li>7. Решение для стандартных жалоб гостя.</li> <li>8. Принятие корреспонденции.</li> <li>9. Рабочий день администратора.</li> <li>10. Ночной аудит.</li> <li>11. Решение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе гостиничного обслуживания.</li> <li>12. Должностная инструкция администратора.</li> </ol>	108	
<b>Всего</b>		<b>261</b>	

<sup>1</sup> в т.ч.3 ч.консультации

<sup>2</sup> в т.ч.3 ч.консультации

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).

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Форма обучения: заочная

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
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
<b>Раздел 1. Организация деятельности портье</b>		<b>12</b>	
<b>МДК 05.01 Организация деятельности портье</b>		<b>8</b>	
Тема 1.1. Роль и функции портье гостиницы	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	
	1. <b>Сущность работы портье и его роль</b> Место и роль портье в общей структуре гостиницы. Особенности работы портье гостиницы.	4	1
	2. <b>Функциональные обязанности портье гостиницы</b> Функции портье. Ответственность портье за выполнением условий гостиничного договора.		1
	<b>Практические занятия</b>	4	
	1. Анализ должностных инструкций портье гостиницы.		
	2. Анализ Стандартов обслуживания портье гостиницы.		

<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ</b>		<b>4</b>	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>			
6. Изучить Стандарты качества обслуживания при приеме гостей 7. Изучить Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. 8. Изучить должностные инструкции администратора службы бронирования. 9. Изучить должностные инструкции основного персонала службы бронирования. 10. Изучить Правила поведения персонала гостиницы.			
<b>Раздел 2. Прием заявок на бронирование. Дополнительные услуги и технологии их предоставления</b>		<b>22</b>	
<b>МДК 05.01 Организация деятельности портье</b>		16	
Тема 2.1. Характеристика заявок на бронирование и их классификация	<b>Содержание</b>	4	
	1. <b>Способы получения заявок</b> Характерные особенности заявок через Интернет-сервер туроператора. Особенности оформления заявок по факсу и электронной почте.	4	2
	2. <b>Правила приема индивидуальных и групповых заявок</b> Прием заявок от индивидуальных туристов. Правила приема заявок от туристических групп.		2
	<b>Практические занятия</b>	4	
	1. Оформление заявок на гарантированное и негарантированное бронирование. 2. Оформление индивидуальных и групповых заявок на бронирование		
Тема 2.2. Оформление карты гостя	<b>Содержание</b>	6	
	1. <b>Правила оформления карты гостя</b> Особенности составления карты гостя. Информационная составляющая карты гостя. Роль портье в оформлении карты гостя.	6	2
	2. <b>Оформление карты гостя для иностранных граждан</b> Особенности составления карты гостя для иностранных граждан. Контролирующая функции карты гостя.		2



	<b>Практические занятия</b>		4	
	1.	Оформление карты гостя.		
	2.	Решение ситуационных заданий по правилам оформления карты гостя.		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ</b>			<b>6<sup>1</sup></b>	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.				
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>				
1. Составить карту гостя. 2. Составить заявку на гарантированное бронирование. 3. Оформить заявку на негарантированный тип бронирования. 4. Оформить групповые заявки на бронирование от туристических групп. 5. Анализ заявок на бронирование через Интернет-сервер туроператора.				
<b>Раздел 3. Дополнительные услуги и технология их предоставления</b>			<b>14</b>	
<b>МДК 05.01</b> Организация деятельности портье			10	
Тема 3.1 Технология предоставления дополнительных услуг	<b>Содержание</b>		4	
	1.	<b>Организация дополнительных услуг</b> Характеристика предоставления платных и бесплатных дополнительных услуг. Тарификация дополнительных услуг.		2
	2.	<b>Технологический процесс предоставления дополнительных услуг</b> Роль сервис-бюро в предоставлении дополнительных услуг. Технология предоставления анимационных, экскурсионных, транспортных и оздоровительных услуг.		2
	<b>Практические занятия</b>		6	
	1.	Особенности оформления заказа на дополнительные услуги.		
	2.	Составление туристских путевок.		
	3.	Составление технологической карты экскурсий.		

	<b>Самостоятельная работа.</b> Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.		4	
	<b>Примерная тематика домашних заданий:</b> 7. Составить схему маршрута транспортной экскурсии. 8. Оформить заказ на услуги аниматора. 9. Оформить заказ на услуги фитнес центра. 10. Рассчитать с учетом тарифов стоимость дополнительных услуг. 11. Составить отчет по выплате комиссий гостю. 12. Оформить заказ на услугу трансфер.			
<b>Раздел 4. Правила ведения деловых переговоров по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей</b>			8	
<b>МДК 05.01. Организация деятельности портье</b>			10	
Тема 4.1. Особенности гостиничного обслуживания	<b>Содержание</b>		4	
	1.	<b>Организация работы сервис-бюро</b> Персонал сервис-бюро и его функции. Правила предоставления гостиничного обслуживания	4	1
	2.	<b>Особенности обслуживания VIP-гостей</b> Организация обслуживания «секретных гостей». Технология работы службы дворцовых по обслуживанию VIP-гостей.		1
Тема 4.2. Этика ведения деловых переговоров с проживающими	<b>Содержание</b>		2	
	1.	<b>Правила поведения персонала гостиницы. Правила ведения телефонных переговоров</b> Особенности культуры поведения персонала. Требования к качеству ведения устных бесед с проживающими. Этика делового общения. Особенности приня-	2	2

		тия внешних и внутренних звонков.		
	<b>Самостоятельная работа</b> Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.		<b>4</b>	
	<b>Примерная тематика домашних заданий:</b> 6. Составить технологическую карту ответов на внутренние и внешние звонки. 7. Ознакомиться с основными этапами обслуживания потребителей. 8. Ознакомиться со Стандартами культуры поведения персонала. 9. Ознакомиться со стилями в обслуживании гостей. 10. Отработать приемы ведения телефонных переговоров.			
<b>Раздел 5. Конфликты в работе портье и меры по их разрешению</b>			<b>12</b>	
<b>МДК 05.01.Организация деятельности портье</b>			8	
Тема 5.1. Конфликты в работе портье	<b>Содержание</b>		4	
	1.	<b>Характеристика причин конфликтов, возникающих в работе портье</b> Причины конфликтов. Нестандартные причины конфликтов, возникающих при обслуживании гостей.	4	2
	2.	<b>Предупреждение конфликтов в работе портье</b> Роль портье в разрешении споров. Рекомендации по предупреждению конфликтов.		2
Тема 5.2. Меры разрешения конфликтов	<b>Содержание</b>		4	
	1.	<b>Характеристика способов решения конфликтов</b> Характеристика путей разрешения конфликтных ситуаций. Действия портье по разрешению конфликтов. Нестандартные пути решений.	2	2
		<b>Практические занятия</b>	2	

	1.	Решение ситуационных задач по мерам разрешения конфликтов.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>		4	
	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.			
	<b>Примерная тематика домашних заданий:</b>			
	1. Составить схемы возникновения конфликтов с предложением их решения. 2. Ознакомиться с этапами ролью психологических тренингов для администраторов по разрешению конфликтов. 3. Составить технологическую карту решения конфликтов. 4. Ознакомиться с характеристикой основных психологических типов клиентов гостиницы.			
<b>Раздел 6. Работа с жалобами клиентов</b>			<b>11</b>	
<b>МДК 05.01.Организация деятельности портье</b>			<b>6</b>	
Тема 6.1 Особенности работы портье с жалобами клиентов.	<b>Содержание</b>		4	
	1.	<b>Особенности приема жалоб от проживающих. Оформление документации по жалобам клиентов</b> Правила приема и ведения деловых переговоров по жалобам клиентов. Организация работы «линии радушия». Правила заполнения регистрационного журнала по жалобам клиента. Основные рекомендации по оформлению жалоб клиентов.	4	2
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1.	Решение ситуационных задач по работе с жалобами клиентов.		
	2.	Решение ситуационных задач по работе с жалобами клиентов.		
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>5<sup>2</sup></b>	
	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических и лабораторных работ, отчетов и подготовка к их защите.			

	<p align="center"><b>Примерная тематика домашних заданий:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составить виды жалоб клиентов.</li> <li>2. Составить технологическую схему разрешения жалоб клиентов.</li> <li>4. Ознакомиться с характеристикой основных психологических типов клиентов (конфликтных) гостиницы.</li> </ol>		
	<p><b>Учебная практика.</b> Проводится концентрированно.</p> <p><b>Виды работ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Изучение структуры управления гостиницей.</li> <li>9. Знакомство с правилами предоставления гостиничных услуг РФ.</li> <li>10. Изучение постановлений, распоряжений, приказов и других нормативных документов по вопросам гостиничного обслуживания.</li> <li>11. Ознакомление с внутренним трудовым распорядком гостиницы.</li> <li>12. Изучение норм охраны труда и производственной санитарии гостиницы.</li> <li>13. Изучение основ эстетики и культуры обслуживания посетителей гостиницы.</li> <li>14. Знание стандартов делопроизводства (классификация документов, порядок оформления, регистрация и хранение).</li> </ol>	72	
	<p><b>Примерная тематика курсовых работ (проектов)</b></p> <p><i>Не предусмотрена</i></p>	-	
	<p><b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)</b></p>	-	
	<p><b>Производственная практика (по профилю специальности) итоговая (концентрированная)</b></p> <p><b>Виды работ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>13. Контроль за своевременной подготовкой номеров к приему, соблюдение чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номере, за сохранностью имущества и оборудованием.</li> <li>14. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принятие заказа на их выполнение и контроль их исполнения.</li> <li>15. Консультирование администратора по вопросам гостиничного обслуживания, расположения городских достопримечательностей.</li> <li>16. Конфиденциальность и взаимоотношения со СМИ.</li> <li>17. Контроль за соблюдением работниками трудовой и производственной дисциплины.</li> <li>18. Работа с жалобами клиентов.</li> <li>19. Решение для стандартных жалоб гостя.</li> <li>20. Принятие корреспонденции.</li> <li>21. Рабочий день администратора.</li> <li>22. Ночной аудит.</li> <li>23. Решение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе гостиничного обслуживания.</li> </ol>	108	

24. Должностная инструкция администратора.		
<b>Всего</b>	<b>261</b>	

<sup>1</sup> в т.ч.3 ч.консультации

<sup>2</sup> в т.ч.3 ч.консультации

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).

).

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «Организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей»

Кабинет оборудован:

- стол преподавателя – 1 шт.
- стол аудиторный двухместный – 16 шт.
- стулья аудиторные – 36 шт.
- доска аудиторная для написания мелом – 1 шт.
- стол 1-тумбовый – 1 шт.
- кресло СН 685-1 шт.
- стенка 3-х секционная
- шкаф
- кафедра -1 шт.
- мобильный ПК (ноутбук) Emachines E620 - 1 шт.
- проектор мультимедийный ViewSonic PJ556D - 1 шт.
- экран проекционный напольный Apollo-T Screen Media - 1шт.

Специализированное оборудование:

- барная стойка
- действующие модели технологического оборудования
- кофе – машина
- кофемолка
- производственный инвентарь:
- барные ножи
- прибор для удаления сердцевины
- ложка для мороженого
- шейкер
- джиггер
- квилль
- мадлер
- нарзанчик
- штопор
- барный стакан
- айс-бакет
- стрейнер
- посуда для подачи напитков и коктейлей

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows XP Professional Open License: 47818817;
- Microsoft Office Professional Plus 2007 Open License:43219389;
- 7-Zip Свободная лицензия GNU LGPL;
- Adobe Acrobat Reader DC Бесплатное программное обеспечение;
- Mozilla Firefox Свободное программное обеспечение GNU GPL и GNU LGPL;
- Google Chrome Свободная лицензия BSD.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

## **4.2. Информационное обеспечение обучения**

### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основные источники:**

1. Администратор гостиницы: учеб. пособие. Профессиональный модуль. – 2-е изд. / Н.В. Павлова. – М.: ИЦ «Академия», 2014.

#### **Дополнительные источники:**

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс].
3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс].

#### **Периодика:**

1. 84832 Гостиничное дело, ч/з (СПО, к. сервиса и туризма)
2. 81665 Туризм: право и экономика , ч/з (каф. сервиса и туризма)

#### **Интернет – ресурсы:**

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.wise-travel.ru](http://www.wise-travel.ru), свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru), свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru), свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.traveldailynews.com](http://www.traveldailynews.com), свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туриндустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.travelmole.com](http://www.travelmole.com), свободный;
6. Сайт компании «Hospitality & Retail Systems» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hrs.ru](http://www.hrs.ru), свободный;
7. Сайт информационного портала в сфере онлайн-туризма «Booking» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.booking.com](http://www.booking.com), свободный;
8. Сайт интернет-издания в сфере гостиничного сервиса «Командировка» [Электронный ресурс] Режим доступа: [Komandirovka.ru](http://Komandirovka.ru), свободный;
9. Интернет-сайт о гостиничном сервисе «TripAdvisor» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.tripadvisor.ru](http://www.tripadvisor.ru), свободный;



Интернет-сайт о гостиничном сервисе в г.Курске «Hotelkursk» [Электронный ресурс] Режим доступа: [www.hotelkursk.ru](http://www.hotelkursk.ru), свободный

#### 4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием проведения учебных занятий по профессиональному модулю является наличие оборудованных рабочих мест учебных кабинетов по количеству обучающихся.

Обязательным условием допуска к учебной и производственной практике (по профилю специальности) по профессиональному модулю «Выполнение работ по профессии «Портье» является наличие у обучающегося документально оформленного медицинского заключения о соответствии состояния здоровья условиям работы в данной профессиональной области.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) по профессиональному модулю «Выполнение работ по профессии «Портье гостиницы (дома отдыха)» является освоение профессиональных компетенций по профессиональному модулю «Бронирование гостиничных услуг», «Прием, размещение и выписка гостя», а также освоение компетенций в рамках профессионального модуля «Обслуживание гостей в процессе проживания».

#### 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

**Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):** высшее образование, соответствующее профилю модуля **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

**Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой**

**Инженерно-педагогический состав:** дипломированные специалисты, преподаватели междисциплинарных курсов и дисциплин.

**Мастера:** высшее или среднее профессиональное образование.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Принимать и оформлять необходимые документы	- грамотность ведения диалога при приеме заказа; - правильность определения документации, необходимой для регистрации потребителей; - верность оформления заявки на	Наблюдение и оценка в ходе выполнения практических занятий

	бронирование; - верность оформления карты гостя.	Тестирование Кейс - задания
Информировать потребителя о предоставляемых дополнительных услугах и принимать заказ на их выполнение	- знание правил предоставления гостиничных услуг в РФ; - правильное ведение диалога с клиентом по вопросам предоставления дополнительных платных услуг; - знание тарифов на обслуживание клиентов; - верный выбор необходимой документации для оформления заказа на дополнительные платные услуги; - грамотность оформления выбранной документации для заказа дополнительных платных услуг;	Зачёты по учебной и производственной практике и по каждому из разделов профессионального модуля  Экзамен квалификационный
Давать устные справки по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей	- грамотное ведение устной беседы с клиентом по вопросам гостиничного обслуживания; - своевременность информирования потребителя об осуществлении предварительного бронирования. - грамотность выбора способа информирования.	
Принимать меры по разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании клиентов	- грамотное ведение устной беседы с клиентом по вопросам возникающих при обслуживании конфликтов; - верное определение причин конфликтов; - грамотность выбора мер и способов по разрешению конфликтов.	
Рассматривать претензии по неудовлетворительному обслуживанию клиентов	- грамотное ведение устной беседы с клиентом по вопросам неудовлетворительного обслуживания клиентов; - верное определение причин претензий и уточнение верности у клиента; - информирование клиента о времени устранении причин претензий; - контроль за своевременным устранением причин претензий клиента и исполнением качественного обслуживания.	

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

Результаты	Основные показатели оценки	Формы и мето-
------------	----------------------------	---------------

<b>(освоенные общие компетенции)</b>	<b>результата</b>	<b>ды контроля и оценки</b>
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии.	Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся.
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; - корректировка профессионального поведения на основе оценки эффективности и качества выполнения работы	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практик.
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- понимание ответственности за последствия принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях профессиональной деятельности	Участие в конференциях, внеурочных мероприятиях.
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального личного развития.	- эффективный поиск необходимой информации для решения профессиональных задач; - использование различных источников, включая электронные и Интернет - ресурсы	Экспертная оценка решений ситуационных задач.
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	-выполнение профессиональных задач с использованием современных видов оборудования	Защита рефератов.
Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- эффективное взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	Анализ самостоятельной работы.
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - своевременная помощь членам команды при выполнении профессиональных задач	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
Ориентироваться в условиях частной смены технологий в профессиональной деятельности.	- интерес к инновациям в области индустрии гостеприимства и туризма	

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на рабочую программу профессионального модуля**  
**ПМ. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» МДК.05.01 «Организация деятельности портье»**  
**для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

Рабочая программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

Структура рабочей программы соответствует Разъяснениям по формированию примерных программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

Рабочая программа профессионального модуля состоит из :

- паспорта рабочей программы профессионального модуля;
- структуры и содержания профессионального модуля;
- условий реализации профессионального модуля;
- контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля.

В паспорте рабочей программы профессионального модуля определены область его применения, место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы, цели и задачи - требования к результатам освоения профессионального модуля; отведенное количество часов на его освоение.

Результатом освоения программного материала профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» МДК.05.01 «Организация деятельности портье »**

В соответствии с программой максимальная учебная нагрузка обучающегося составляет 82 часа, в том числе; обязательная аудиторная нагрузка – 54 часа, самостоятельная работа обучающихся - 28 часа, учебной практики - 180 часов.

В целом рецензируемая программа профессионального модуля ориентирована на формирование общих и профессиональных компетенций, а так же на подготовку обучающихся к использованию полученных знаний и умений в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная рабочая программа профессионального модуля ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» МДК «Организация деятельности портье» может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рецензент

Шкурашивский И.Д.. директор гостиницы ««Bed and Breakfast»»

Дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_   
личная подпись

## РЕЦЕНЗИЯ

**на рабочую программу профессионального модуля  
ПМ. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям  
служащих» МДК.05.01 «Организация деятельности портье»  
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. N 475.

Структура рабочей программы соответствует Разъяснениям по формированию примерных программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

Рабочая программа профессионального модуля состоит из :

- паспорта рабочей программы профессионального модуля;
- структуры и содержания профессионального модуля;
- условий реализации профессионального модуля;
- контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля.

Тематический план программы профессионального модуля составлен логично; последовательность тем, предлагаемых к изучению, направлена на качественное усвоение учебного материала.

Тематика практических работ соответствует требованиям подготовки выпускников по специальности и содержанию рабочей программы профессионального модуля, и обеспечивает формирование компетенций для выполнения исследований в процессе теоретического обоснования профессиональных задач.

Самостоятельная работа направлена на закрепление умения поиска, накопления и обработки информации.

На освоение программы профессионального модуля рекомендовано всего – 690 часов, в том числе: максимальной учебной нагрузки обучающегося – 82 часа, включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 54 часа; самостоятельной работы обучающегося – 28 часов; производственной практики – 180 часов.

Представленная рабочая программа профессионального модуля содержательна, имеет высокую степень практикоориентированности, включает достаточное количество элементов, направленных на развитие креативных способностей обучающихся, а также способствует качественному освоению обучающимися общих и профессиональных компетенций.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована для обеспечения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

### Рецензент:

Бысова Т.В., преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(личная подпись) (расшифровка подписи) М.П.