

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Андрей Владимирович Хлутков

Должность: директор

Дата подписания: 19.10.2023 17:38:06

Уникальный программный ключ:

880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ**

**СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

**ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФСПО

\_\_\_\_\_ А.А. Дочкина

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким рабочим профессиям,**

#### **должностям служащих**

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

**Специалист по гостеприимству**

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Примерной основной образовательной программы по профессии среднего профессионального образования (далее – ПООП СПО), разработанной на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09 декабря 2016 г. № 1552.

Разработчики:

Дочкина А.А., к.э.н., доцент СЗИУ РАНХиГС

Шадрин К.Ю. преподаватель СЗИУ РАНХиГС

Рецензент: д.э.н., профессор М.А. Морозова, зав. кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким рабочим профессиям, должностям служащих

### 1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа учебной дисциплины используются в профессиональном образовании, где необходимы знания и умения в соответствующей области.

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

В ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким рабочим профессиям, должностям служащих» входит МДК.05.01 «Организация деятельности портье», УП.05.01 «Учебная практика», ПП.05.01 «Производственная практика», ПМ.05 ЭК Квалификационный экзамен.

### 1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Прием и размещение гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Таблица 1.3.1

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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-9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК-10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

Таблица 1.3.2

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД-1	Прием и размещение гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения
ПК-1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК-1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приема, регистрации и размещения гостей;</li> <li>- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</li> <li>- подготовки счетов и организации отъезда гостей;</li> <li>передачи дел по окончании смены дежурному администратору</li> </ul>
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>- информировать о услугах, предоставляемых в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;</li> <li>- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</li> <li>- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</li> <li>- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</li> <li>- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса и иного средства размещения.</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средств размещения;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в поселениях гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>- принципы работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- требования охраны труда;</li> <li>- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</li> </ul>
--	---

#### 1.4. Объем профессионального модуля

Таблица 1.4

Количество часов, отводимое на освоение модуля

Вид учебной работы	Объем учебной работы, час.			
	всего	Наименование		
		МДК 05.01	УП. 05.01	ПП. 05.01
Контактная работа с преподавателем	248	104	72	72
<ul style="list-style-type: none"> <li>• лекции</li> <li>• практические занятия</li> </ul>	42	42	-	-
	204	60	72	72
Курсовые работы	-	-	-	-
Консультации	2	2	-	-
Самостоятельная работа	60	60	-	-
Максимальная учебная нагрузка обучающихся	324	164	72	72
Промежуточная аттестация	ПМ.05.ЭК (VIII) экзамен	ЗаО (VIII)	ЗаО (VIII)	ЗаО (VIII)

## 2. Структура и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Консультации	
			Обучение по МДК			Практики				
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная			
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 09.; ОК 10.; ПК 1.1.; ПК 1.2.	МДК 05.01	164	104	60	-	-	-	2	60	
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 08.; ОК 10.; ПК 1.1.; ПК 1.2.	Учебная практика	72					72			
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 09.; ОК 10.; ПК 1.1.; ПК 1.2.	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72					72			
	Промежуточная аттестация	16								
	Всего:	324	104	60	-	-	144	2	60	

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация деятельности «портъе»</b>		
<b>МДК 05.01 Организация деятельности «портъе»</b>		82
Тема 1.1. Нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средств размещения	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	2
	2. Требования к категориям гостиниц	4
	В том числе, практических занятий	2
	1. Порядок проживания в гостиницах: Информационная папка, Расчетный час	2
Тема 1.2. Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения	<b>Содержание</b>	<b>18</b>
	1. Встреча, прием и поселение гостя. Ключевое хозяйство	4
	2. Организация приема и размещения клиентов различной категории гостей в гостиницах и иных средствах размещения	4
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	10
	1. Организация проживания российских граждан	2
	2. Организация проживания иностранных граждан	4
3. Организация проживания VIP гостей. Организация проживания групповых клиентов	4	
Тема 1.3.	<b>Содержание</b>	<b>20</b>



Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	1. Способы предоставления информации о услугах, предоставляемых в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	4
	2. Услуги хранения личных/ценных вещей проживающих	4
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	12
	1. Оформление технологических документов при предоставлении дополнительных услуг	6
	2. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих	6
Тема 1.4. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения	<b>Содержание</b>	<b>24</b>
	1. Порядок расчета оплаты за проживание	4
	2. Виды услуг, предоставляемые в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	4
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	16
	1. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения в наличной и безналичной форме	8
2. Правила возврата денежных сумм	8	
Тема 1.5 Принципы работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;	<b>Содержание</b>	<b>24</b>
	1. Специализированные программные комплексы, используемые в гостиницах и иных средствах размещения	6
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	16
	1. Информационная база данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	8
	2. Документация (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	8
Тема 1.5. Охрана труда	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	1. Нормативно-правовая база охраны труда	4
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	4
	1. Действия в экстремальных ситуациях	4

<p><b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление словаря «Термины и определения»</li> <li>2. Отработка ситуаций по темам: Встреча, приветствие гостей; Варианты встреч гостей в аэропорту или на вокзале; Оформление проживания российских граждан; Оформление проживания иностранных граждан. Правила оформления миграционных карт; Оформление проживания VIP гостей; Оформление проживания групповых клиентов; Алгоритм сопровождения в номер; Правила работы с информационной базой гостиницы.</li> <li>3. Подготовка докладов со слайдовым сопровождением по темам Системы контроля доступа. Ключевое хозяйство в гостиницах; Миграционный учет(граждан различных стран) в отелях РФ; Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; Информационные базы гостиниц</li> <li>4. Изучение нормативно-правовой базы охраны труда, условий труда и производственной санитарии, вредных производственных факторов, влияющих на условия труда и защита от них (конспект); правила поведение в чрезвычайных ситуациях (конспект).</li> </ol>	60
<p><b>Учебная практика. Виды работ</b>  Ознакомление со специализацией гостиничного предприятия.  Ознакомление с нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средства размещения, в том числе охраной труда  Ознакомление со штатной структурой службы «Приема, размещения и выписки гостей».  Ознакомление с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номер  Ознакомление с правилами регистрации и размещения гостей в гостиничном предприятии  Ознакомление с правилами обслуживания в гостиничном предприятии  Ознакомление с правилами проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения  Ознакомление с принципами работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p>	72
<p><b>Производственная практика. Виды работ</b>  Анализ специализации гостиничного предприятия.  Анализ нормативно правовых актов РФ, регулирующих деятельность средства размещения, в том числе охраны труда  Анализ штатной структуры службы «Приема, размещения и выписки гостей».  Отработка навыков работы с необходимой документацией по загрузке номерного фонда, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров  Отработка навыков работы по регистрации и размещению гостей в гостиничном предприятии  Отработка навыков работы по обслуживанию в гостиничном предприятии  Отработка навыков работы по проведению расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения</p>	72

Отработка навыков работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения	
---	--

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1. Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения» и лаборатории «Служба приема и размещения гостей», оснащенный оборудованием: учебная мебель, доска белая эмалированная для записи фломастером 100x200, учебно-методическое обеспечение
2. Лаборатории «Тренажерный комплекс: Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»
3. Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной программы по профессии/специальности.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

##### 3.2.1. Основная литература

1. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141790>
2. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме : учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. — М. : Магистр : ИНФРАМ, 2019. — 368 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/994182>
3. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочурова. - Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. - 320 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-272-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214457>
4. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927481>
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829](http://www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829).

Дополнительные источники (при необходимости)

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336

- с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-Addb-4861-869C-83A61B803759](http://www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-Addb-4861-869C-83A61B803759).

### **3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

### 3.4 Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в Таблице 3.4:

Таблица 3.4

Распределение видов учебной работы и текущей аттестации

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Формат проведения</b>
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
<b>Формы текущего контроля</b>	<b>Формат проведения</b>
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Контрольная работа	Частично с применением ДОТ
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа
Решение практических задач	Частично с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционных образовательных программ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>.

Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Текущий контроль, проводимый в системе дистанционного обучения, оцениваются как в системе дистанционного обучения, так и преподавателем вне системы. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра по мере прохождения освоения программы. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 14 рабочих дней после окончания срока выполнения.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение Оценка процесса	Тестирование Собеседование Экзамен Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Лабораторная работа Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическая работа
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическая работа
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическая работа
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическая работа
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическая работа
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию,	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача

демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Оценка процесса	Практическая работа
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Практическая работа
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра