

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**
филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

Принято:

Советом филиала ФГБОУ ВО
«РГУТиС» в г. Махачкале

Протокол № 8 от «31» марта 2023 г.

Утверждаю:

Директор филиала

З.М. Ханбабаева



Основная программа профессионального обучения
по должности служащего «Портье»
(в соответствии с профессиональным модулем «Выполнение работ по
одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
(портье)»)

3

квалификация

25627

код должности служащего

33.022

код профессионального стандарта

Представители работодателей:

Генеральный директор гостиницы «Абу-Даги»
(ООО «Абу-Даги»)

Буттаев М.М.



Махачкала

Основная программа профессионального обучения по должности служащего «Портье» (в соответствии с профессиональным модулем «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)») разработана на основе профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 г. № 659н, ОТФ Д «Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения», рабочей программы профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)» ОПОП СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Организация-разработчик: филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

Разработчики:

Даитов Виктор Викторович, к.э.н., доцент

Темирбекова Аида Залимхановна, преподаватель

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения";

Приказ Минобрнауки РФ от 2 июля 2013 г. № 513 (ред. от 25.04.2019) «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

Методические рекомендации по разработке профессиональных образовательных программ с учетом требования профессиональных стандартов (письмо Минобрнауки РФ № АК-3126 от 24 сентября 2014 г.);

Профессиональный стандарт 33.022 «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н;

Рабочая программа профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)» ОПОП СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Область применения программы

Настоящая программа предназначена для профессионального обучения лиц, ранее не имевших профессию рабочего (должности служащего), совершенствования профессиональных знаний, умений и навыков по имеющейся профессии, овладения практическим опытом, умениями и знаниями в соответствии с обобщенной трудовой функцией Д «Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения» профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 г. № 659н.

1.3. Требования к обучающимся (категории обучающихся): наличие основного общего образования.

1.4. Цель и планируемые результаты освоения программы

Целью программы является овладение обучающимися практическим опытом, умениями и знаниями в соответствии с обобщенной трудовой функцией D «Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения» профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н, для дальнейшего выполнения работ по должности служащего «Портье».

Выпускник должен обладать следующими **профессиональными компетенциями**, соответствующими ОТФ D профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей»:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
	<i>Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>
ПК.3.1	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	– оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
Уметь	– Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, – Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов, – Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме, – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения, – Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
Знать	– Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения, – Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения, – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения, – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного

	<p>комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме,</p> <ul style="list-style-type: none"> – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения, – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения, – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения, – Требования охраны труда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
--	---

1.5. Форма обучения – очная.

Режим занятий: в соответствии с расписанием

1.6. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы – свидетельство о профессиональном обучении по должности служащего 25627 «Портье».

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ пп	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе:				Форма промежуточной/итоговой аттестации
			Лекции	практическая подготовка (ПП)	Лабор. и практич. занятия (в т.ч. ПП)	СРО	
1	2	3	4	4	5	6	7
1	Модуль 1.МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье	110	51	35	51 (35 ПП)	8	
2	Модуль 2. Учебная практика	72	-	72	-	-	
3	Модуль 3. Производственная практика	36	-	36	-	-	
	Итого	218	51	143	51	8	12
	Итоговая аттестация	12	Экзамен квалификационный				

2.2. Содержание и учебно-тематический план программы профессионального обучения

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия в т.ч. практическая подготовка, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект), (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего "Портье"		110
Раздел 1. Технология выполнения работ по должности служащего "Портье"		110
Тема 1.1. Организационная структура службы приема и размещения	Содержание	
	Структура СПиР	
	Функциональные обязанности СПиР	8
Тема 1.2. Профессиональные требования к портье	Содержание	
	Портье его функции. Должностные обязанности. Профессиональные требования предъявляемые к портье.	6
	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность индустрии гостеприимства	
	Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	
Тема 1.3 Организация приема и обслуживания клиентов	Содержание	
	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Порядок регистрации гостей	12
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	

	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницей. Карта гостя. Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах. Порядок регистрации иностранных граждан. Правовые основы регистрации иностранных гостей.	16
Тема 1.4 Организация расчета и выезда гостей	Содержание	
	Порядок расчета гостя. Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме	12
	Выезд гостя	
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	
	Порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества. Работа с жалобами гостей. Моделирование ситуаций.	12
Тема 1.5. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях. Правила противопожарной безопасности и охрана труда. Основы этики и этикета обслуживания	Содержание	
	Оказание первой помощи. Правила оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения. Правила пожарной безопасности. Система охранной сигнализации и правила работы с ней	13
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	11
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		8
1. Составление обязанностей портье. 2. Подготовка докладов с презентацией по темам: Деловой этикет портье. Требования, предъявляемые к внешнему виду портье. Роль повышения квалификации портье. Структура соподчинения работников гостиницы.		

Структура соподчинения работников оздоровительного комплекса. 3. Составление словаря профессиональных терминов.	
Учебная практика Виды работ: Ознакомление с рабочим местом портье. Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей; Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей; Составление проекта договора с турфирмой; Знакомство с деятельностью работников СПиР (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу); Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов; Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес и т.д.	72
Производственная практика Виды работ: Регистрация гостей; Осуществление расчета с гостями, информирование гостей об услугах; Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.	36
Экзамен квалификационный	12
Всего	230

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

3.1 Модуль 1. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье

3.1.1. Практические занятия – это такие формы организации учебного процесса, которые способствуют разнообразному (индивидуальному, групповому, коллективному) изучению поставленных вопросов и проблем, активному взаимодействию обучаемых и преподавателя, живому обмену мнениями между ними, нацеленному на выработку правильного понимания содержания изучаемой темы.

Проведение практических занятий позволяет реализовать следующие дидактические цели и задачи:

1) оптимально сочетать лекционные занятия с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью обучающихся, их теоретическую подготовку с практической;

2) развивать умения, навыки умственной работы, творческого мышления, умения использовать теоретические знания для решения практических задач;

3) формировать умение использовать справочную, правовую, нормативную документацию и специальную литературу;

4) формировать у обучающихся интерес исследовательской деятельности;

5) осуществлять диагностику и контроль знаний обучающихся по отдельным разделам и темам программы.

Практические занятия должны отвечать общедидактическим требованиям:

- доступность;
- единство формы и содержания;
- обеспечение обратной связи;
- проблемность;
- учет особенностей группы обучающихся и их профессиональной направленности;
- сочетание с лекционными занятиями и самостоятельной работой.
-

Тематика и содержание практических занятий (в т.ч. практической подготовки)

Тема 1.2. Профессиональные требования к портье

Содержание: правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

Тема 1.3 Организация приема и обслуживания клиентов

Содержание: Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения. Карта гостя. Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Порядок регистрации иностранных граждан. Правовые основы регистрации иностранных гостей.

Тема 1.4. Организация расчета и выезда гостей

Содержание: порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества. Работа с жалобами гостей. Моделирование ситуаций.

Тема 1.5. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях. Правила противопожарной безопасности и охрана труда. Основы этики и этикета обслуживания.

Содержание: Правила внутреннего трудового распорядка, правила по охране труда. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

3.1.2. Самостоятельная работа обучающихся подразумевает получение и закрепление программы по пройденным темам самостоятельно. При выполнении самостоятельной работы обучающимся следует воспользоваться основной и дополнительной литературой и осуществить поиск информации в сети интернет.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний и умений, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Самостоятельная работа строится из следующих видов работы:

- изучение теоретического материала, подготовка к лекциям;
- изучение теоретического материала по материалам курса для работы на практических занятиях;
- подбор и изучение литературы для выполнения индивидуального задания;
- выполнение домашних заданий по теме практического занятия для текущего контроля;
- написание докладов, сообщений по курсу;
- составление конспекта.

Тематика и содержание самостоятельной работы

1. Составление обязанностей портье.
2. Подготовка докладов с презентацией по темам:
3. Деловой этикет портье.
4. Требования, предъявляемые к внешнему виду портье.
5. Роль повышения квалификации портье.
6. Структура соподчинения работников гостиницы.
7. Структура соподчинения работников оздоровительного комплекса.
8. Составление словаря профессиональных терминов.

3.2 Модуль 2. Учебная практика

Практическая подготовка в форме учебной практики направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта по программе профессионального обучения.

Практическая подготовка в форме учебной практики базируется на освоении и содержании программы МДК 03.01 «Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье».

Практическая подготовка в форме учебной практики - работа обучающегося, направленная на ознакомление с особенностями профессиональной работы, включая выполнение им временных разовых и постоянных заданий по поручениям преподавателей дисциплин профессионального цикла.

Учебная практика реализуется в кабинете образовательной организации «Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», который имеет следующее оснащение: Комплексная автоматизированная система управления отелем; персональный компьютер; стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер –

сканер – копир - факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практической подготовки в форме учебной практики:

ПК.3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

В результате прохождения **учебной практики** обучающийся должен приобрести практические навыки оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

В результате прохождения **учебной практики** обучающийся должен приобрести практические умения:

- Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения,
- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов,
- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме,
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения,
- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

3.2.1 Структура и содержание практической подготовки в форме учебной практики

Общая трудоемкость практики составляет 72 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1.	Ознакомление с организацией учебной практики	Организация практики, инструктаж по охране труда- 2 часа.	Экспертное наблюдение и оценка на этапах учебной практики.

			Дневник учебной практики. Характеристика /отзыв
2.	Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье	Ознакомление с рабочим местом портье. Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей. Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей. Составление проекта договора с турфирмой. Знакомство с деятельностью работников СПиР (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу). Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов. Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес и т.д.- 68 часов.	Экспертное наблюдение и оценка на этапах учебной практики. Дневник учебной практики. Характеристика /отзыв
3.	Заключительный этап	Составление отчета по практике- 2 часа	
	Промежуточная аттестация	Диф.зачет	

Руководитель практики курирует деятельность обучающегося в период прохождения практики, консультирует его по выполнению заданий практики и осуществляет текущий контроль. По окончании практики оценивает уровень освоения компетенций, подтверждает записи обучающегося о выполненных работах в дневнике практики обучающегося в период прохождения практической подготовки в форме учебной практики учебной практики. Руководитель практики проводит установочную лекцию, в ходе которой знакомит обучающегося с программой практики, системой оценки. Во время практики оказывает обучающемуся консультационную помощь по выполнению заданий. После завершения практики проводит промежуточную аттестацию, оценивает уровень освоения компетенций обучающегося.

3.2.2 Методические рекомендации для обучающихся по подготовке и прохождению практики

До начала практики, обучающийся:

- Знакомится с содержанием программы практики.
- Получает задания на практику, в том числе индивидуальное задание, у руководителя практики от образовательной организации.
- Участвует в установочной лекции.

В период прохождения практики обучающийся:

- Проходит инструктаж по технике безопасности.
- Своевременно выполняет задания, предусмотренные данной программой.
- Ежедневно заполняет дневник практики.

Обучающийся обязан:

- Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины. Добросовестно выполнять все указания руководителя практики, касающиеся порядка прохождения и содержания практики, индивидуальные поручения руководителя, активно участвовать во всех мероприятиях, к которым студент привлекается.
- Подготовить отчет по практике в соответствии с установленными данной программой требованиями, подписать его, а также заверить у руководителя практики.

После прохождения практики обучающийся:

- 1) Предоставляет в образовательную организацию документы::
 - дневник обучающегося в период прохождения практической подготовки в форме учебной практики
 - индивидуальное задание.
 - отчет по практике.
- 2) Участвует в аттестации по итогам практики.

Отчет о прохождении **практической подготовки в форме учебной практики** в общем виде может включать следующие элементы:

1. Титульный лист
2. Индивидуальное задание

Введение (с указанием цели, задач практики)
Основная часть
Заключение
Приложения
Отзыв руководителя практической подготовки в форме учебной практики

Требования к написанию отчета обучающегося:

Отчет по практике составляется обучающимся в виде единого документа.

В отчете должны быть отражены все результаты выполнения заданий за период практики:

- введение (цели, задачи практики, место, сроки прохождения практики и др.);

- основная часть: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения заданий по практике;

- результаты выполнения индивидуального задания: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения индивидуальных заданий по практике;

- заключение: указывается примерное содержание раздела, порядок описания основных выводов и предложений обучающегося по результатам практики;

- приложения: указывается перечень обязательных приложений к отчету по практике.

Требования к тексту отчёта.

Работа выполняется на стандартных листах белой бумаги формата А 4, расположенных вертикально; поля: справа – 1,5 см, слева – 3 см, сверху – 2 см, снизу – 2 см. Текст набирается на компьютере в редакторе Microsoft Word, шрифт – Times New Roman, размер – 14, межстрочный интервал – полуторный, на одной стороне листа, выравнивание текста работы делается по ширине листа. Объем работы не менее 20 страниц. Работа должна быть написана грамотно в научном стиле.

Сроки предоставления студентами отчетных документов по практике – последний день практики.

3.3. Модуль 3. Производственная практика

3.3.1 Практическая подготовка в форме производственной практики направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Практическая подготовка в форме производственной практики базируется на освоении и содержании программы МДК 03.01 «Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портъе».

Производственная практика реализуется в тренинговом кабинете Тренажер, тренажерный комплекс "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования", который имеет следующее оснащение: Комплексная автоматизированная система управления отелем; персональный компьютер; стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир – факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги.

Также местами проведения производственной практики являются гостиницы города Махачкалы на основании договоров о практической подготовке и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практической подготовки в форме производственной практики профессиональные (ПК):

ПК.3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

В результате прохождения **производственной практики** обучающийся должен приобрести практические навыки:

- оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

В результате прохождения **производственной практики** обучающийся должен приобрести практические умения:

- Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения,
- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов,
- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме,
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения,
- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

3.3.2 Структура и содержание практической подготовки в форме производственной практики

Общая трудоемкость практики составляет 36 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1.	Подготовительный этап.	Организационное собрание (согласование плана производственной практики, правила оформления дневника практики, отчетность и аттестация по итогам производственной практики). Инструктаж обучающегося по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка – 2 часа.	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Дневник производственной практики. Характеристика/отзыв
2.	Производственный этап. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портъе	Регистрация гостей. Осуществление расчета с гостями, информирование гостей об услугах Закрепление умений, освоенных на практических занятиях. – 34 часа	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Дневник производственной практики. Характеристика/отзыв

3.	Оформление отчета по производственной практике	Составление отчета – 2 часа.	Защита отчета
4.	Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	

Руководитель практики курирует деятельность обучающегося в период прохождения практики, консультирует его по выполнению заданий практики и осуществляет текущий контроль. По окончании практики оценивает уровень освоения компетенций, подтверждает записи обучающегося о выполненных работах в дневнике практики обучающегося в период производственной практики, составляет отзыв о работе обучающегося.

Руководитель практики проводит установочную лекцию, в ходе которой знакомит обучающегося с программой практики, системой оценки. Во время практики оказывает обучающемуся консультационную помощь по выполнению заданий. После завершения практики проводит промежуточную аттестацию, оценивает уровень освоения компетенций обучающегося.

3.3.3 Методические рекомендации для обучающихся по подготовке и прохождению практики

До начала практики обучающийся:

- Знакомится с содержанием программы практики.
- Получает задания на практику, в том числе индивидуальное задание, у руководителя практики от университета.
- Участвует в установочной лекции.

В период прохождения практики обучающийся:

- Проходит инструктаж по технике безопасности.
- Своевременно выполняет задания, предусмотренные данной программой.
- Ежедневно заполняет дневник практики.

Обучающийся обязан:

- Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины. Добросовестно выполнять все указания руководителя практики, касающиеся порядка прохождения и содержания практики, индивидуальные поручения

руководителя, активно участвовать во всех мероприятиях, к которым студент привлекается.

- Подготовить отчет по практике в соответствии с установленными данной программой требованиями, подписать его, а также заверить у руководителя практики.

После прохождения практики обучающийся:

- 1) Предоставляет в образовательную организацию документы::
 - дневник обучающегося в период прохождения практической подготовки в форме учебной практики
 - индивидуальное задание.
 - отчет по практике.
- 2) Участвует в аттестации по итогам практики.

Отчет о прохождении **практической подготовки в форме учебной практики** в общем виде может включать следующие элементы:

1. Титульный лист
2. Индивидуальное задание
- Введение (с указанием цели, задач практики)
- Основная часть
- Заключение
- Приложения
- Отзыв руководителя практической подготовки в форме учебной практики

Требования к написанию отчета обучающегося:

Отчет по практике составляется обучающимся в виде единого документа.

В отчете должны быть отражены все результаты выполнения заданий за период практики:

- введение (цели, задачи практики, место, сроки прохождения практики и др.);
- основная часть: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения заданий по практике;
- результаты выполнения индивидуального задания: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения индивидуальных заданий по практике;

- заключение: указывается примерное содержание раздела, порядок описания основных выводов и предложений обучающегося по результатам практики;

- приложения: указывается перечень обязательных приложений к отчету по практике.

Требования к тексту отчёта.

Работа выполняется на стандартных листах белой бумаги формата А 4, расположенных вертикально; поля: справа – 1,5 см, слева – 3 см, сверху – 2 см, снизу – 2 см. Текст набирается на компьютере в редакторе Microsoft Word, шрифт – Times New Roman, размер – 14, межстрочный интервал – полуторный, на одной стороне листа, выравнивание текста работы делается по ширине листа. Объем работы не менее 20 страниц. Работа должна быть написана грамотно в научном стиле.

Сроки предоставления студентами отчетных документов по практике – последний день практики.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы профессионального обучения предполагает:

1. для Модуля 1 - наличие кабинета организации деятельности сотрудников службы приема, размещения и тренажерного комплекса - "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования"

Оборудование учебного кабинета и тренажерного комплекса: специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Система управления гостиницей. Персональный компьютер. Стойка ресепшн. Телефон. Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс). Сейф. POS-терминал. Шкаф для папок. Детектор валют. Лотки для бумаги. Доска. Набор учебно – наглядных пособий.

2. для Модуля 2. Учебная практика - наличие кабинета организации деятельности сотрудников службы приема, размещения и тренажерного комплекса.

Оборудование учебного кабинета организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»: Комплексная автоматизированная система управления отелем; персональный компьютер;

стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги.

3. для Модуля 3. Производственная практика – Тренажер, тренажерный комплекс "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования".

Оборудование учебного кабинета: Комплексная автоматизированная система управления отелем; персональный компьютер; стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир – факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги.

Также местами прохождения производственной практики являются гостиницы города Махачкалы с оборудованным рабочим местом Портъе службы приема и размещения.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN

- 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL:
<https://znanium.com/catalog/product/961505>
5. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL:
<https://znanium.com/catalog/product/1668958>

Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

4.3. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение: преподаватели, имеющие профильное образование в сфере Гостиничного дела отвечающие квалификационным требованиям, указанным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, имеющие дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности услуги гостеприимства, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих практическое обучение:

лица, привлекаемые к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности услуги гостеприимства и имеющие стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.03.01. Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье	Дифференцированный зачет	Самостоятельные и практические работы, устный и письменный опрос.
Учебная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по учебной практике
Производственная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по производственной практике
Экзамен квалификационный		

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Типовые задания для оценки освоения МДК, включает тестовые задания и устный опрос.

Оценивается компетенция ПК-3.1.

6.1.1 Примерный перечень вопросов для проверки теоретических знаний в контексте тестовых заданий.

1. Какие из перечисленных служб входят в структуру гостиниц

1. Служба приема и размещения.
2. Служба оказания образовательных услуг.
3. Инженерно-техническая служба.
4. Служба питания.

2. Какие из перечисленных служащих относят к персоналу в униформе

1. портье;
2. кассир;
3. администратор;
4. консьерж.

3. Какие из перечисленных работников относят к службе приема и размещения:

1. сомелье;
2. администратор;
3. горничная;
4. официант.

4. Как называется служба, отвечающая за движение номерного фонда, прием, размещение и обслуживание в процессе проживания гостей

1. служба приема и размещения;
2. служба бронирования;
3. служба управления номерным фондом;
4. служба обслуживания в номерах

5. Какое количество номеров в среднем приходится на одного администратора службы приема и размещения:

1. 20-30;
2. до 100;

3. 50-80;
4. любое количество.

6. На какой звонок телефона необходимо взять трубку администратору:

1. не позднее второго звонка;
2. не позднее третьего звонка;
3. как удобно администратору;
4. на первый звонок.

7. Каково время доставки сообщения гостю в номер после получения данного сообщения администратором?

1. в течение одного часа;
2. в течение суток;
3. в течение 30 минут;
4. в течение 20 минут.

8. Какие документы должен иметь администратор в целях четкого приема и передачи сообщений:

1. адреса и телефоны гостиниц города;
2. алфавитный список гостей с указанием номеров;
3. курсы обмена валют;
4. список кодов городов и стран.

9. Что входит в понятие в back office

1. внутренне пространство рабочего места администратора;
2. стойка ресепшн;
3. стол бронирования;
4. учет движения номерного фонда.

10. Какие из перечисленных услуг предоставляются без дополнительной платы в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг?

1. побудка гостя;
2. доступ к интернету;
3. вызов скорой помощи;
4. предоставление кипятка, иголок, ниток.

11. Какие из перечисленных федеральных законов применимы в гостиничной индустрии?

1. Федеральный закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 № 69-ФЗ;
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 № 132-ФЗ;
3. Федеральный закон «О лицензировании» 18.07.2011 N 242-ФЗ;
4. Федеральный закон « О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства» от 18.07.2006 № 109-ФЗ.

12. Какие из перечисленных услуг относят к бытовым услугам:

1. заказ экскурсии;
2. сауна;
3. заказ такси ;
4. продажа сувениров.

13. Какая служба встречается в отеле класса пять звезд, ее сотрудник занимается решением всех проблем гостей:

1. служба консьержей;
2. служба портье;
3. guest relation;
4. bell service

14. Какой документ при заезде, гость должен заполнить:

1. регистрационная карта;
2. анкета на оказание услуг;
3. договор;
4. договор на предоставление услуг

15. Укажите первую фразу приветствия от сотрудника отеля при приеме звонка от гостя:

1. доброе утро/ день/ вечер, с кем я могу Вас соединить?
2. доброе утро/ день/ вечер/ночь, отель Москва, с кем я могу Вас соединить?
3. добрый день/ вечер, отель Москва, с кем я могу Вас соединить?
4. Отель Москва, доброго Вам дня, с кем я могу Вас соединить?

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выполнено от 90 до 100% задания.

Оценка «хорошо» выполнено от 70 до 80% задания.

Оценка «удовлетворительно» выполнено от 50 до 60% задания.

Оценка «неудовлетворительно» выполнено менее 50% задания.

5.1.2 Примерный перечень вопросов для проверки теоретических знаний в контексте устного опроса:

1. Организационная структура службы приема и размещения.
2. Профессиональные требования к портье.
3. Организация приема и обслуживания клиентов.
4. Выезд гостя.
5. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях.
6. Правила противопожарной безопасности и охрана труда.
7. Основы этики и этикета обслуживания.
8. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность индустрии гостеприимства.
9. Порядок расчета гостя.
10. Оказание первой помощи.
11. Правила пожарной безопасности. Система охранной сигнализации и правила работы с ней

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» - оценивается ответ, если обучающийся свободно, с глубоким знанием материала, правильно, последовательно и полно выберет тактику действий, и ответит на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся достаточно убедительно, с несущественными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопрос с дополнительными комментариями педагога или допустил небольшие ошибки в ответе.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся недостаточно уверенно, с существенными ошибками ответил на вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся только имеет очень слабое представление о предмете и недостаточно, или вообще не освоил знания по МДК.

6.2 Оценка по учебной и производственной практике

Целью оценки учебной и производственной практик является оценка освоения:

- 1) профессиональных компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной и производственной практики производится на основании данных аттестационного листа с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

6.2.1 Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

6.2.1.1 Учебная практика:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, профессиональный опыт, умения)
Ознакомление с рабочим местом портье.	ПК 3.1
Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей	ПК 3.1
Моделирование процесса приема, регистрации и размещения гостей	ПК 3.1
Составление проекта договора с турфирмой	ПК 3.1
Знакомство с деятельностью работников СПиР (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу)	ПК 3.1
Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов	ПК 3.1
Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги	ПК 3.1

6.2.1.2 Производственная практика:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, профессиональный опыт, умения)
Регистрация гостей	ПК 3.1
Осуществление расчета с гостями, информирование гостей об услугах	ПК 3.1
Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.	ПК 3.1

Отчет по учебной/производственной практике оценивается согласно следующим критериям:

<p>Оценка «отлично»</p>	<p>Обучающийся достиг повышенного уровня сформированности компетенций. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные руководителем. Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Работу отличает творческий характер исследований. Выполнена практическая и теоретическая часть работы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет оформлен в соответствии с требованиями, сдан в установленный срок и успешно защищен. Программа практики выполнена. Обучающийся предоставил в полном объеме дневник практики и получил положительную характеристику.</p>
<p>Оценка «хорошо»</p>	<p>Обучающийся достиг базового уровня сформированности компетенции. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Обучающийся выполнил все задания по отдельным темам в течение практики. Освоены технические приемы проектных исследований. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Оформлен в соответствии с требованиями. Подготовлен дневник практики. Программа практики выполнена. Отзыв положительный.</p>
<p>Оценка «удовлетворительно»</p>	<p>Обучающийся достиг минимального уровня сформированности компетенций. Обучающимся собран материал для составления отчета по практике.. Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Студент выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем, допустил большое количество ошибок в оформлении дневника практики. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный.</p>
<p>Оценка «неудовлетворительно»</p>	<p>Обучающийся не достиг минимального уровня сформированности компетенции. Обучающийся не знает основ проектирования и не может решить творческие задачи. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не вполне соответствует требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем (менее 70%), не подготовил дневник практики. Отзыв отрицательный.</p>

6.2.2 Форма аттестационного листа

Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной / производственной практики

1. ФИО обучающегося / студента, № группы, специальность / профессия

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес _____

3. Время проведения практики _____

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимся / студентом во время практики:

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Дата

Подписи руководителя
практики, ответственного лица
организации

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ЭКЗАМЕНА КВАЛИФИКАЦИОННОГО

7.1 Контрольно-оценочные материалы для экзамена¹

I. ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения программы профессионального обучения в соответствии с обобщенной трудовой функцией Д «Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения» профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н, для дальнейшего выполнения работ по должности служащего «Портъе».

II. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

IIIа. УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Время выполнения каждого задания: 60 мин.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Задания к Э(к). формируются 3 способами:

- 1. Задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.*
- 2. Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.*
- 3. Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.*

Ход выполнения задания

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 3.1.	- демонстрация навыков по процедуре приема, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	

7.2 Примерные задания на выполнение трудовых действий в модельных условиях для практической квалификационной работы по должности служащего 25627 «Портье»

Трудовые функции:

- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Форма участия - индивидуальная.

Примерные задания

№ п/п	Наименование	Максимальный балл	Время на выполнение
1	Телефонные переговоры, бронирование по телефону, прием, регистрация, заселение.	50	22 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания
2	Процедура выселения гостей	50	18 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания

Задание 1. Телефонные переговоры, прием, регистрация, заселение

Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе,

аргументировано убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле. Кредитная карта, которой пытается расплатиться гость не принадлежит ему, может расплатиться наличными средствами.

Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

Задание 2. Процедура выселения гостей

Процедура выселения, наличные, гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.

Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и повредил мебель в номере.

3. Критерии оценивания:

Общее количество баллов задания по всем критериям оценки составляет 100.

№ п/п	Задание	Оценки		
		Субъективная	Объективная	Общая
1	Телефонные переговоры, бронирование по телефону, прием, регистрация, заселение	15	35	50
2	Процедура выселения гостей	15	35	50
Итого				100