

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»**

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по  
учебной работе

 И.А. Емельянова

«31» 08 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ06 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 25627 ПОРТЬЕ**

---

43.02.14 Гостиничное дело  
*по программе подготовки специалистов среднего звена*  
*социально – экономического профиля*

Квалификация выпускника – специалист по гостеприимству

Великий Новгород, 2020

Рабочая программа профессионального модуля «ПМ. 06 Выполнение работ по профессии 25627 Портъе» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552, профессионального стандарта «Специалист по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н и учебным планом, утвержденным ОГА ПОУ «НТТТ»

Организация-разработчик: областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Новгородский торгово-технологический техникум

Разработчики:

Кравченко С.В. - *методист УМО*

Владимирова Н.А. – *начальник УМО*

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
1.1 Область применения программы	4
1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля	4
1.3 Количество часов на освоение программы профессионального модуля	5
<b>2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
3.1 Тематический план и содержание профессионального модуля	7
3.2 Содержание профессионального модуля	8
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>13</b>
4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	13
4.2 Информационное обеспечение обучения	13
4.3 Общие требования к организации образовательного процесса	14
4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса	14
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>15</b>
<b>6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>	<b>17</b>
<b>7. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ</b>	<b>20</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 25627 ПОРТЬЕ

### 1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД выполнение работ по профессии рабочего 25627 Портье), и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): принимать, регистрировать и размещать гостей; предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах; производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей; контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного дела при наличии среднего общего образования.

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

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

**иметь практический опыт:**

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

**уметь:**

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

**знать:**

- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- виды отчетности по продажам.
- правила противопожарной безопасности в гостиницах.

### **1.3 Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Всего – 496 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 268 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 242 часа;
- самостоятельной работы обучающегося – 14 часов;
- учебной и производственной практики – 216 часов;
- экзамен квалификационный – 12 часов.

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Выполнение работ по профессии «Портье»», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

### **2.1. Перечень общих компетенций:**

Код	Наименование общих компетенций
<b>ОК4.</b>	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
<b>ОК 5.</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
<b>ОК 9.</b>	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
<b>ОК 10.</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

### **2.2. Перечень профессиональных компетенций:**

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ПК 1.1.</b>	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
<b>ПК 1.2.</b>	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
<b>ПК 1.3.</b>	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1 Тематический план профессионального модуля ПМ 06 Выполнение работ по профессии 25627 Портъё

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			самостоятельная учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	промежуточная аттестация	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОК 1- ОК 11 ПК 1.1 – ПК 4.3	МДК. 06.01 Администрирование отеля	206	184	82	12	10			
	МДК. 06.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации администрирования отеля	62	58	58		4			
	Учебная практика, часов	36							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	180							
	<b>Квалификационный экзамен</b>	12							
	<b>Всего:</b>	<b>496</b>	<b>242</b>	<b>140</b>	<b>12</b>	<b>14</b>		<b>36</b>	<b>180</b>

### 3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 06 Выполнение работ по профессии 25627 Портье

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>МДК 06.01 Администрирование отеля</b>		<b>184</b>
Тема 1. Теоретические и практические основы деятельности портье	<b>Содержание учебного материала</b>	60
	1 Порядок бронирования номеров в гостинице. Технология передачи брони в другие	
	2 Встреча, приветствие гостя.	
	3 Регистрация и размещение гостей. Типы и системы ключей. Выдача ключей от номеров	
	4 Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде.	
	5 Организация хранения ценных вещей. Информирование гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах. Организация оказания платных услуг,	
	6 Первая помощь в экстремальных ситуациях.	
	7 Жалобы гостей.	
	8 Получение почты, ее проверка, сортировка, организация доставки гостям в номера	
	9 Инновационные приемы в организации обслуживания постоянных гостей и вип-гостей	
	10 Категории VIP-гостей, особенности организации VIP-обслуживания	
	11 Отъезд и проводы гостей. Правила расчета с гостями при отъезде.	
	12 Прием и передача смены. Книга приема и сдачи дежурства	
	<b>Практические занятия</b>	48
	Процедура регистрации, хранения и доставки багажа гостей, задержанных по вине авиакомпаний	
	Выполнение заказов гостей по обеспечению транспортными средствами	
	Работа с жалобами гостей. Основные ошибки в технологии работы с жалобами гостей	
	Разработка технологических элементов в урегулировании жалоб	
	Разработка золотых правил работы с жалобами гостей"	
	Технология работы с агрессивными клиентами	
	Организация хранения ценных вещей в сейфе на стойке регистрации	
	Процедура совершения покупок по просьбе гостей	
	Формирование счетов за услуги гостиницы.	

	<p>Проверка наличия расходных материалов, необходимых для бесперебойной работы службы приема и размещения</p> <p>Вычисление среднесуточной стоимости номера в соответствии с предложенными данными</p> <p>Процедура помощи с багажом при выезде гостя</p> <p>Гости со статусом инкогнито</p> <p>Прием, сдача дежурства вечерней смены портье</p> <p>Прием, сдача дежурства ночной смены портье</p>	
Тема 2 Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами и оформление кассовых документов.	<b>Содержание учебного материала</b>	12
	1. Правила организации наличного денежного и безналичного обращения Российской Федерации Порядок осуществления кассовых операций. Правила приема, хранения и выдачи наличных денег. Требования к оснащению и оборудованию помещения кассы.	
	2. Понятие о материальной ответственности кассира, права и обязанности работодателя и кассира. Установление и соблюдение лимита остатка наличных денег в кассе. Соблюдение кассовой дисциплины	
	3. Документация по оформлению наличного денежного обращения. Денежные документы: виды и правила работы с ними. Порядок ведения книги учета движения денежных документов	
	4. Порядок оформления кассовых документов Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров.	
	<b>Практические занятия</b>	10
	Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства	
	Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов	
	Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров	
Тема 3. Организация деятельности предприятия сферы сервиса - гостиницы	<b>Содержание учебного материала</b>	10
	1 Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса	
	2 Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела	
	3 Типология гостиниц.	
	4 Функциональное назначение гостиниц	
	<b>Практические занятия</b>	6



	Составление классификации гостиниц по функциональному назначению	
	Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона	
Тема 4. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	<b>Содержание учебного материала</b>	10
	1 Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы	
	2 Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. . Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей.	
	3 Услуги питания в гостинице. Правила предоставления.	
	4 Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств.	
	5 Анимационная и досуговая деятельность курортных отелей. Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы»	
	<b>Практические занятия</b>	10
Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице. Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса.		
Моделирование ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным		
	Составление схемы размещения гостей	
Тема 5 Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.	<b>Содержание учебного материала</b>	10
	1 Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия	
	2 Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.	
	3 Функции службы ночного портье и правила аудита. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами.	
	<b>Практические занятия</b>	8
Составление должностной инструкции портье гостиницы		
	Заполнение карты движения номерного фонда	
<b>Самостоятельная аудиторная работа обучающихся</b>		<b>10</b>
1. Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса		
2. Задачи и принципы организации деятельности гостиницы.		
3. Составление таблицы: Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания.		
4 Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами.		
5. Ночной аудит.		
6. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.		
<b>Промежуточная аттестация в виде экзамена</b>		<b>12</b>

<b>МДК 06.01 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации администрирования отеля</b>		<b>58</b>
<b>Тема 1 Заселение гостя</b>	<b>Практические занятия</b>	
	1	Служба приема и размещения гостей.
	2	Функции службы приема и размещения гостей.
	3	Названия должностей службы приема и размещения гостей на английском языке.
	4	Диалог приветствия гостя.
	5	Диалог при бронировании номера по телефону.
<b>Тема 2 Демонстрация и назначения номера</b>	<b>Практические занятия</b>	
	1	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Демонстрация и назначение номера.
	2	Информирования гостя о номерном фонде и заселение в выбранный номер.
	3	Этикет при общении по телефону, вежливые фразы и запрос информации у гостя о датах и условиях проживания.
	4	Предоставление подробной информации об уборке номера.
<b>Тема 3 Предоставление трансфера гостям гостиницы</b>	<b>Практические занятия</b>	
	1	Предоставление трансфера гостям отеля.
	2	Диалог приветствия при заселении гостя на стойке регистрации.
	3	Этикет при личном общении на стойке регистрации, вежливые фразы и запрос информации.
<b>Тема 4 Предоставление информации об анимации в гостинице</b>	<b>Практические занятия</b>	
	1	Предоставление гостю информации об анимации в гостинице и дополнительных услугах.
<b>Тема 5 Предоставление гостю сейфа на стойке регистрации</b>	<b>Практические занятия</b>	
	1	Предоставление гостю сейфа на стойке регистрации
	2	Информирования гостя о условиях и правилах пользования сейфом
<b>Тема 6 Вызов медицинского персонала по просьбе гостей</b>	<b>Практические занятия</b>	
	1	Вызов медицинского персонала по просьбе гостей.
	2	Встреча и сопровождение медицинского персонала в номер гостя.
	3	Перевод диалога между врачом и гостем до конца осмотра и назначения лечения.
<b>Тема 7 Беседа с гостем, потерявшим ключ от номер</b>	<b>Практические занятия</b>	
	1	Беседа с гостем, потерявшим ключи от номера.

	2	Диалог-расспрос о возможном месте потере ключей.	
	3	Диалог с гостем при потере багажа или задержки при его доставке.	
<b>Тема 8</b> Передача почтовой корреспонденции гостю	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>
	1	Информирования гостя по телефону или лично о новой корреспонденции на его имя.	
	2	Запрос информации об условиях доставки корреспонденции.	
<b>Тема 9</b> Оформление выезда гостя, который пользовался дополнительными услугами отеля	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>
	1	Диалог при выезде гостя, который пользовался дополнительными услугами отеля.	
	2	Стоимость дополнительных услуг отеля и порядок расчета гостя, который пользовался ими.	
	3	Выезд гостя, который пользовался услугами мини-бара. Диалог-беседа.	
<b>Тема 10</b> Выезд гостя	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>
	1	Речевые стандарты при выезде гостя.	
	2	Оформление необходимых документов при выезде.	
	3	Диалог прощания с гостем и соблюдение делового этикета. Контрольная работа по пройденному материалу	
<b>Самостоятельная аудиторная работа обучающихся</b> Выполнение заданий по тематике обязанностей портье			<b>4</b>
<b>Учебная практика</b> 1. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 2. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 3. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.			<b>36</b>
<b>Производственная практика</b> Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей. Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей. Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков проведения ночного аудита и перелачи дел по окончании смены.			<b>180</b>
<b>Экзамен квалификационный</b>			<b>12</b>
<b>Всего</b>			<b>496</b>

## **4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета и гостиничного номера.

Оборудование:

доска аудиторная

стол и стул преподавателя

рабочие места по количеству обучающихся

Технические средства обучения (по необходимости):

компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет.

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практику.

### **4.2 Информационное обеспечение обучения**

#### **Нормативные документы:**

1.Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"

2.Профессиональный стандарта Портъе, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н

#### **основные источники:**

1.Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

2.Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебное пособие / И.Ю. Ляпина. -М.:Академия, 2015.—250с

#### **дополнительные источники:**

1.Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информационных технологий РГБ; ред. Власенко Т.В.; Web - мастер Козлова Н.В. - Электрон. Дан. - М.: Рос. Гос. Б-ка, 1997 - . - Режим доступа: [http: // www.rsl.ru](http://www.rsl.ru), свободный.

#### **электронные издания**

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>

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

При освоении программы профессионального модуля ПМ. 06 «Выполнение работ по профессии 25627 Портъе» учебные занятия по междисциплинарным курсам проходят парами с уроками по 45 минут с перерывами по 10 минут между уроками и между парами. Продолжительность учебной недели 36 часов.

Текущий контроль предусматривает тестирование, устный и письменные опросы, контрольные работы. Аттестация проводится в форме квалификационного экзамена. Консультационная помощь обучающимся осуществляется в индивидуальной и групповой формах в количестве часов, предусмотренных учебным планом.

В целях реализации компетентностного подхода, предусматриваются использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. Использование данных форм проведения занятий сочетается с внеаудиторной работой, способствующей формированию и развитию общих и профессиональных компетенций (участие обучающего в развитии студенческого самоуправления, участие в работе общественных организаций, творческих клубах и др.).

В целях организации учебного процесса Новгородский торгово – технологический техникум заключает договор о производственной практике обучающихся с предприятием, в котором указывается численность обучающихся направляемых на практику, сроки, условия и порядок проведения производственной практики, соблюдение правил охраны труда

Обязательным условием допуска к производственной практике является освоение содержания разделов профессионального модуля и прохождение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков.

Учебная и производственной практика (по специальности) проводится концентрировано.

При прохождении производственной практики на предприятиях и организациях продолжительность рабочего времени зависит от возраста и составляет в соответствии с трудовым законодательством: для подростков от 16 до 18 лет – 6 часов в день (36 часов в неделю); в возрасте 18 лет и старше – не более 40 часов в неделю.

#### **4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля. Мастера производственного обучения должны иметь на 1-2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы

является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели и мастера производственного обучения должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой.

Педагогические работники должны иметь среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Мастера должны иметь на 1-2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным мастеров производственного обучения, они должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)	Критерии оценки
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК5Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Ролевая игра	Оценка процесса
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Тестирование	Оценка результата
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Тестирование	Оценка результата

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 (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей профессии	<i>Наблюдение и оценка достижений обучающегося на практических занятиях, учебной и производственной практиках</i> <i>Устный экзамен</i> <i>Тестирование</i>
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 в области организации торгово-сбытовой деятельности; – оценка эффективности и качества выполнения;	
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации торгово-сбытовой деятельности;	
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные	
Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий.	– Выполнение производственных задач с соблюдением законодательства и нормативных документов	

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

#### ПМ06 Выполнение работ по профессии 25627 Портъё

## **6.1 Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации в форме экзамена по МДК 06.01 Администрирование отеля**

- 1.Порядок бронирования номеров в гостинице. Технология передачи брони в другие отделы гостиницы
- 2.Встреча, приветствие гостя.
- 3.Регистрация и размещение гостей. Типы и системы ключей. Выдача ключей от номеров
- 4.Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде.
- 5.Организация хранения ценных вещей. Информирование гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах. Организация оказания платных услуг, предоставляемых гостиницей
- 6.Первая помощь в экстремальных ситуациях.
- 7.Жалобы гостей.
- 8.Получение почты, ее проверка, сортировка, организация доставки гостям в номера
- 9.Иновационные приемы в организации обслуживания постоянных гостей и вип-гостей
- 10.Категории VIP-гостей, особенности организации VIP-обслуживания
- 11.Отъезд и проводы гостей. Правила расчета с гостями при отъезде.
- 12.Прием и передача смены. Книга приема и сдачи дежурства
- 13.Правила организации наличного денежного и безналичного обращения Российской Федерации Порядок осуществления кассовых операций.
- 14.Правила приема, хранения и выдачи наличных денег.
- 15.Требования к оснащению и оборудованию помещения кассы.
- 16.Понятие о материальной ответственности кассира, права и обязанности работодателя и кассира.
- 17.Установление и соблюдение лимита остатка наличных денег в кассе. Соблюдение кассовой дисциплины
- 18.Документация по оформлению наличного денежного обращения.
- 19.Денежные документы: виды и правила работы с ними.
- 20.Порядок ведения книги учета движения денежных документов
- 21.Порядок оформления кассовых документов. Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров.
- 22.Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса
- 23.Организация деятельности гостиницы, общие положения.
- 24.Правовое регулирование гостиничного дела
- 25.Типология гостиниц.
- 26.Функциональное назначение гостиниц
- 27.Характеристика основных служб гостиницы.
- 28.Функции директора гостиницы
- 29.Служба по работе с клиентами.
- 30.Прием, размещение и выписка гостей.



31. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей.
32. Правила предоставления услуги питания в гостинице.
33. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств.
34. Анимационная и досуговая деятельность курортных отелей.
35. Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы»
36. Служба по работе с клиентами.
37. Кодекс служащего гостиничного предприятия
38. Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями.
39. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.
40. Функции службы ночного портье и правила аудита.

## **6.2 Критерии оценки для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена/ дифференцированного зачета**

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется обучающемуся, если отсутствует знание и понимание теоретического содержания курса; несформированность большей части практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, очень низкое качество выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, ниже минимального); отсутствует мотивация к обучению.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется обучающемуся, если присутствует знание и понимание теоретического содержания курса с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, низкое качество выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, близким к минимальному); низкий уровень мотивации учения.

*Оценка «хорошо»* выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса; недостаточность в обосновании отдельных собственных суждений, не оказывающая значительного влияния на формирование практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; достаточное качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий; средний уровень мотивации учения.

*Оценка «отлично»* выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса, без пробелов; обоснование собственных суждений с учетом сформированных необходимых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; высокое качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий.

## **6.3 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплинам модуля**

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности

общекультурных компетенций обучающегося, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

– профессиональные знания обучающегося могут проверяться при ответе на теоретические вопросы; степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий

## 7. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа: одобрена на 20\_\_ / \_\_ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела Владимировой Н.А.

от \_\_\_\_ \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Рабочая программа: одобрена на 20\_\_ / \_\_ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела

от \_\_\_\_ \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)