

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор Института СПО
М.А. Харламова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

МДК.05.01 Выполнение работ по профессии "Портъе"

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016г. №1552.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО:

Учебная дисциплина МДК.05.01 Выполнение работ по профессии "Портье" входит в перечень дисциплин профессионального модуля ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Разработчик(и) рабочей программы: Карасева Г.Ю., ст. преподаватель кафедры Т и ГД

Рецензент: к.ф.н., доцент Скроботова О.В.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.05.01 Выполнение работ по профессии "Портье"

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке в рамках специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина **МДК.05.01 Выполнение работ по профессии "Портье"**

в соответствии с учебным планом программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело представлена в профессиональном модуле ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

иметь практический опыт:

разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания;

разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

уметь:

планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;

рассчитывать нормативы работы горничных;

осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

знать:

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

методы планирования труда работников службы приема и размещения;

задачи, функции и особенности работы службы питания;

технологии организации процесса питания;

требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;

критерии и показатели качества обслуживания;

структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;

принципы управления материально-производственными запасами;

методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;

требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;

особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учетом сегментации;

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 гостиницы;

принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

методы максимизации доходов гостиницы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

а) общих (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

- ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
- ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
- ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
- ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
- ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
- ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
- ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

б) профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 114 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 100 часов;

самостоятельной работы обучающегося 14 часов.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	114
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	100
в том числе:	
лекционные занятия	40
лабораторные занятия	-
практические занятия	60
в том числе практическая подготовка	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	14
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
<i>Рефераты, домашняя работа</i>	14
<i>Курсовая работа</i>	-
<i>Консультация</i>	-
<i>Промежуточная аттестация в форме: экзамен</i>	

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины
МДК.05.01 Выполнение работ по профессии "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	Уровень освоения
1	2		3	2
Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы. Должностные обязанности портье.				
Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая внутриорганизационную деятельность должностных лиц гостиницы	Положение о подразделении как инструмент управления персоналом. Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции. Структура должностной инструкции.	ЛК	4	2
	Структура внутриорганизационной документации, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы	ПР	6	2
Тема 1.2. Должностные обязанности портье гостиницы	Функциональные обязанности портье. Деловой этикет портье.	ЛК	4	3
	Структура должностной инструкции портье	ПР	6	3
Раздел 2. Бронирование гостиничных услуг.				
Тема 2.1. Организация бронирования в гостиничном предприятии	Понятие организационной структуры бронирования. Процесс бронирования	ЛК	4	3
	Последовательность и технология резервирования мест в гостинице. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования	ПР	6	3
Тема 2.2. Профессиональные	Автоматизация бронирования. Программы выполнения	ЛК	6	3

программы для приема заказа и обеспечения бронирования	бронирования и ведения его документационного обеспечения			
	Работа в автоматизированных системах бронирования. Документооборот при бронировании	ПР	6	3
Раздел 3. Организация деятельности портье по регистрации и размещению гостей				
Тема 3.1. Принципы и правила деятельности по приёму и размещению гостей	Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	ЛК	4	3
	Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). Журнал и книга сдачи дежурства.	ПР	6	3
Раздел 4. Основные и дополнительные услуги гостиницы. Методы их предложения				
Тема 4.1. Основные и дополнительные услуги гостиницы	Понятие и характеристика основных услуг гостиницы. Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы	ЛК	4	3
	Набор предоставляемых услуг гостиницы в зависимости от категории и расположения	ПР	6	3
Тема 4.2. Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы	Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы	ЛК	4	3
	Специфика услуги и методов ее предложения	ПР	6	3
Раздел 5. Организация выписки и отъезда гостей				
Тема 5.1. Правила общения с клиентами при выписке и отъезде	Основные правила общения с клиентами. Работа с жалобами гостей и принятие мер по их устранению. Оформление и подготовка счета гостей, и производство расчеты с ними.	ЛК	4	3
	Документооборот при выписке гостей. Организация отъезда.	ПР	6	3

	Ситуационные задачи «Работа с жалобами гостей».			
Раздел 6. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.				
Тема 6.1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	Правила предоставления дополнительных услуг. Контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организация хранения ценностей гостей. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов	ЛК	6	3
	Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами. Первая помощь в экстремальной ситуации.	ПР	12	3
Самостоятельная работа при изучении ПМ 05 Подготовка рефератов «Повышение квалификации администратора гостиницы». Составление словаря профессиональных терминов. Разбор ситуационных задач по теме. Подготовка сообщений «Деловой этикет портье». Составление словаря профессиональных терминов. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно разделу. Подготовка сообщений «Требования, предъявляемые к внешнему виду портье». Подготовка рефератов: Глобальные системы бронирования. Системы бронирования, распространенные в Российской Федерации. Системы бронирования в гостиницах города Ельца. Подготовка сообщений «Методы предложения дополнительных услуг российских и зарубежных			14	3

гостиниц».			
Подготовка сообщений «Конфликтные гости», «Понятие «чтение гостя».			
ИТОГО			114

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);*
- 2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)*
- 3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)*

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

3.2. Перечень источников, необходимых для освоения дисциплины. Методические материалы.

Основные источники:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848> (дата обращения: 15.06.2022).

Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206> (дата обращения: 15.06.2022).

Интернет-ресурсы:

1. <http://ruspo.ru/> - Туристическая система

2. <http://prootel.ru>- ЖУРНАЛ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА
3. www.rata.ru - Официальный сайт Российского союза туриндустрии
4. www.ratanews.ru - Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса
5. Образовательные ресурсы сети Интернет по информатике [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://vlad-ezhov.narod.ru/zor/p6aa1.html>;
6. Информатика - и информационные технологии: сайт лаборатории информатики МИОО [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://iit.metodist.ru>;
7. Интернет-университет информационных технологий (ИНТУИТ.ру) [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://www.intuit.ru>;
8. Открытые системы: издания по информационным технологиям [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://www.osp.ru>.
9. <http://www.tophotels.ru> ведущий сайт об отелях на русском языке

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата Оценка процесса	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата Оценка процесса	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата Оценка процесса	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата Оценка процесса	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача 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 результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Виды работ на практике
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	75% правильных ответов Оценка результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Виды работ на практике
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Виды работ на практике
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Виды работ на практике
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Виды работ на практике
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Виды работ на практике

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Дополнения и изменения в рабочей программе на _____ / _____ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры _____

протокол № _____ от «____» _____ 20__ г.

Зав. кафедрой: _____ / _____