Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail:mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

СОГЛАСОВАНО
упр. гостин. «Околица»
_____ Сивова А.В.
30.08.2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ В.В.Новикова
«30» 08 _____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)

основной профессиональной образовательной программы
для специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

Ижевск, 2020 г.

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

Организация разработчик:
Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Высший инженерный колледж»

Рабочая программа рассмотрена на ПЦК
Протокол № ____ «___»_____2020 г.
Председатель ПЦК _____ /_____/
расшифровка подписи

Содержание

1. Паспорт программы профессионального модуля 6

2. Результаты освоения профессионального модуля 9

3. Структура и содержание профессионального модуля 11

4. Условия реализации программы профессионального модуля 17

5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля 22

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является вариативной составляющей примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11. Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по профессии «Администратор гостиницы»

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Прием, регистрация и размещение гостей
ПК 2.2. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах
ПК 2.4. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
общих компетенций (ОК):
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологий в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

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

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

иметь практический опыт:
- Выполнения работ по должности администратора гостиницы
- Принимать, регистрировать и размещать гостей

- Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
- Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
- Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

уметь:

У1. Соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда

У2. Информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы

У3. Вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха

У4. Использовать этику делового общения

У5. Контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы

У6.Оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно – технических мероприятий

У7. Оформлять документы на предоставление дополнительных услуг

У8. Организовывать рабочее место службы приема и размещения

У9. Регистрировать гостей (VIP, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)

У10. Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними

У11. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных номеров, о гостях (проживающихся, выписывающихся, отъезжающих)

У12. Составлять и обрабатывать необходимую документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)

знать:

З1. Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей

З2. Организацию службы приема и размещения

З3. Стандарты качества обслуживания при приеме и размещения

З4. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей

З5. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей

З6. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей

З7. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги

З8. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям

З9. Правила работы с информационной базой данных гостиницы

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 237 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 165 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 110 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 55 часов;

производственной практики – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Администратор гостиницы»

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Выполнение работ по должности служащего «Администратор гостиницы», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Прием, регистрация и размещение гостей
ПК 2.2.	Предоставление гостю информации о гостиничных услугах
ПК 2.4.	Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. Структура и содержание профессионального модуля

3.1.Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (*макс. учебная нагрузка и практики*)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (*если предусмотрена рассредоточенная практика*)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	**Раздел 1**. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы.	39	30	16	-	9	-	-	-
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	**Раздел 2**. Структура соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы.	27	18	8		9			
ПК 2.1-2.2 ПК 2.4-2.5	**Раздел 3.** Основные и дополнительные услуги гостиницы. Методы их предложения.	31	22	14		9			

4

ПК 2.1-2.2 **ПК 2.4-2.5**	**Раздел 4.** Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы**.**	**19**	**10**	4		**9**			
ПК 2.1-2.2 **ПК 2.4-2.5**	**Раздел 5.** Правила общения с клиентами.	**19**	**10**	6		**9**			
ПК 2.1-2.2 **ПК 2.4-2.5**	**Раздел 6.** Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.	**30**	**20**	10		**10**			
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	**72**							**72**
	Всего:	**237**	**110**	**58**	**-**	**55**	**-**		**72**

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	**Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)** *(если предусмотрены)*		**Объем часов очное отделен ие**	**Объем часов заочное отделение**	**Уровень освоения**
1	**2**		**3**		**4**
Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы. Специфика деятельности администратора гостиницы.			**39**		
Тема 1.1. Должностные обязанности администратора гостиницы.	**Содержание**		4		
	1	Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции.			2
	2	Функциональные обязанности администратора гостиницы			2
	Практические занятия		6		
	1.	Структура должностной инструкции администратора гостиницы.			
	2.	Разработка должностной инструкции на одного из служащих гостиницы.		1	
Тема 1.2. Требования, предъявляемые к администратору гостиницы, связанные с определенной спецификой	**Содержание**		4		
	1.	Характеристика требований, предъявляемых к администратору гостиницы.		1	2
					2
	2	Специфика функций администратора.	4		
	Практические занятия				

деятельности в данной должности.	1.	Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы.		1	
	2.	Специфика функций администратора в РФ и за рубежом.			
Тема 1.3. Специфика деятельности администратора как функционально-связующего звена всех служб гостиницы.	**Содержание**		6		
	1.	Мобильная специфика деятельности администратора.			2
	2.	Администратор как функционально-связующее звено всех служб гостиницы.			2
	Практические занятия		6		
	1.	Деловой этикет администратора.			
	2.	Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности администратора в гостинице.		1	
	3.	Разработка правил обслуживания в гостинице.			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			9	25	
Тематика домашних заданий 1. Решение ситуационных задач по предупреждению возникновения конфликтных ситуаций с гостями. 2.Подготовка сообщений «Деловой этикет администратора». 3. Составление тестов. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 5.Подготовка сообщений «Требования, предъявляемые к внешнему виду администратора». 6.Подготовка рефератов «Повышение квалификации администратора гостиницы».					
Раздел 2. ПМ 05. Структура соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы.			**27**		
Тема 2.1. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха).	**Содержание**		4		
	1.	Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.			2-3
	2.	Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы.		1	2-3

	Практические занятия				
	1.	Разработка организационной структуры соподчинения работников гостиницы.	2	1	
Тема 2.2. Организационные документы: устав, должностная инструкция, положение, штатное расписание, их назначение и основные виды	**Содержание**		6		
	1.	Основные виды организационных документов.			2-3
	2.	Назначение организационных документов.			2-3
	Практические занятия		6		
	1.	Анализ организационных документов гостиницы.			
	2.	Разработка пакета документов для открытия гостиницы		1	

Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			9	25	
Тематика домашних заданий 1. Подготовка презентаций «Структура соподчинения работников гостиницы». 2. Составление тестов. 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4. Решение ситуационных задач по теме.					
Раздел 3. ПМ 05. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения.			**31**		
Тема 3.1. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха).	**Содержание**		4		
	1.	Понятие и характеристика основных услуг гостиницы.		1	2-3
	2.	Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы.			2-3
	Практические занятия		8		
	1.	Анализ наборов предоставляемых услуг гостиницы в зависимости от категории и расположения.		1	
	2.	Разработка наборов предоставляемых услуг гостиниц на территории УР			

	3.	Разработка наборов предоставляемых услуг на территории разных климатических зон.			
Тема 3.2. Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).	**Содержание**		4		
	1.	Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы.			2-3
	Практические занятия		6		
	1.	Специфика услуги и методов ее предложения.			
	2.	Разработка стандартов предложения услуг.			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			9	25	
Тематика домашних заданий 1. Подготовка сообщений «Методы предложения дополнительных услуг российских и зарубежных гостиниц». 2. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4. Составление тестов. 5. Написание аннотации.					
Раздел 4. ПМ 05. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).			**19**		
Тема 4.1. Понятие контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	**Содержание**		2	1	
	1.	Понятие контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы.			2
	Практические занятия		2		
	1.	Контроль исполнения работниками указаний руководства гостиницы.			
Тема 4.2. Методы контроля исполнения работниками указаний	**Содержание**		4		
	1.	Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы.			2-3
	Практические занятия				

руководства гостиницы (дома отдыха).	**1.**	Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы	2	1	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			9	24	
Тематика домашних заданий 1. Разбор ситуационных заданий по методам контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). 2. Подготовка рефератов «Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы». 3. Составление тестов. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.					
Раздел 5. ПМ 05. Правила общения с клиентами.			**19**		
Тема 5.1. Правила общения с клиентами.	**Содержание**		4		
	1.	Основные правила общения с клиентами.		1	2-3
	2.	Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.			2-3
	Практические занятия		6		
	1	Виды делового общения.			
	2	Типы делового общения.			
	3	Разработка стандарта делового общения		1	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			9	24	
Тематика домашних заданий 1. Подготовка сообщений «Виды делового общения», «Типы делового общения». 2. Составление тестов. 3. Разбор ситуационных заданий по теме. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.					

Раздел 6. ПМ 05. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.			**30**		
Тема 6.1. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.	**Содержание**		4		
	1.	Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.		1	2
	2.	Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.			2
	Практические занятия		6		
	1	Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами.			
	2	Отработка навыков по предотвращению конфликтных ситуаций		1	
Тема 6.2. Проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.	**Содержание**		6		
	1.	Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.			2
	2.	Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий.			2
	Практические занятия		2		
	1	Принятие мер по ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.		1	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			10	24	
Тематика домашних заданий 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка сообщений «Конфликтные гости», «Понятие «чтение гостя». 3. Написание эссе. 4. Решение ситуационных групповых заданий по принятию мер по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.					
Дифференцированный зачет			2	2	

Производственная практика (по профилю специальности) **Виды работ**	72	72	
Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.			3
Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы			3
Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха			3
Использования этики делового общения			3
Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы			3
Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия.			3
Самостоятельно оформить документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий			3
Всего	**237**	237	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:
1.ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. Условия реализации программы профессионального модуля

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает использование кабинета, оборудованного:

Стол преподавателя, доска, столы, стулья, ноутбук, экран, проектор, колонки
Наглядные учебные пособия в электронном виде

Лаборатория «служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг», «служба продажи и маркетинга»: стойка, стул, ноутбук, телефон, диван, журнальный столик, журналы, газеты

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1.

3.ПавловаН.В.Администратор гостиницы :уч. пособие для студентов учреждений сред. проф. Образования/Н.В.Павлова.-М.:Академия,2014.-80с

Дополнительные источники:

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования. Академия ИЦ, 2010, Среднее профессиональное образование

2. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. Издательский Дом "Форум", 2011, Высшее образование

3. Федеральное агентство по туризму (РОСТУРИЗМ) http://www.russiatourism.ru/

Перечень методических указаний, разработанных преподавателем

1. Методические рекомендации по выполнению практических работ.

2. Методические рекомендации по организации и методическому сопровождению самостоятельной работы студентов.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы) является освоение МДК. 05.01 Основы профессиональной деятельности.

Освоению модуля предшествует изучение дисциплин:

- ОГСЭ.03. Иностранный язык;
- ЕН.02. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- ОГСЭ.01 Основы философии;
- ОГСЭ.02 История;

- ЕН.01 Математика;
- ОП.01 Менеджмент

Условием для освоения данного модуля является освоение профессионального модуля ПМ.02. Приём, размещение и выписка гостей. Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

(ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Администратор гостиницы»

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Прием, регистрация и размещение гостей	– точность предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; – правильность информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; – правильность вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; – умение использовать этику делового общения	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; -при проведении контрольных работ, дифзачётов, экзамена (квалификационного) по модулю
ПК 2.2. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах	– правильность выбора методов осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы – осуществление контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы – знание нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы; структуры соподчинения работников гостиницы, должностных обязанности работников гостиницы	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий;
ПК 2.4. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг	– своевременность и точность в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий; – грамотность и точность оформления документов по рассмотрению претензий, связанных с	

	неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий; – знание правил рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий	- при выполнении работ на производственной практике; -при проведении контрольных работ, дифзачётов, экзамена (квалификационного) по модулю
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	– демонстрация предоставления дополнительных услуг гостям	

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

Результаты **(освоенные общие компетенции)**	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д.; - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач,	- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных	

оценивать их эффективность и качество	задач в области контроля качества продукции и услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач	-при проведении контрольных работ, дифзачётов, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы; – проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; – анализ инноваций в области приема, регистрации и выписки гостей	