

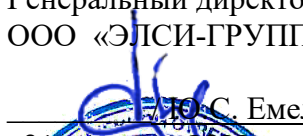


Профессиональное образовательное учреждение
КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

109316, г. Москва, Волгоградский пр-т, д.42, кор.7, тел. (495) 640 64 36, тел./факс (495) 640 64 60

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор
ООО «ЭЛСИ-ГРУПП»

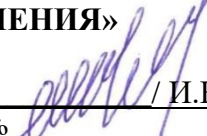
 / Е.Ю.С. Емельянова /

«01» августа 2020 г.
МР



УТВЕРЖДАЮ

Директор Профессионального
образовательного учреждения
**«КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО
УПРАВЛЕНИЯ»**

 / И.Ю. Чаев /

Приказ № _____
от «01» августа 2020 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по профессии Администратор гостиницы

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Москва 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является составляющей ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы(дома отдыха) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
2. Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.
3. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

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 администратор гостиницы (дома отдыха);

уметь:

- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда.
- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;
- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;
- использовать этику делового общения;
- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;
- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технических мероприятий.

знать:

- основные и дополнительные услуги гостиницы;

- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,
- этику делового общения;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;
- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;
- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;
- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий;
- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);
- правила общения с клиентами;
- трудовое законодательство и правила охраны труда.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего: 200 часов

максимальной учебной нагрузки обучающегося ____92____ включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 62 часа ;

практические работы обучающегося – 28 часов

учебная практика – 36 часов

производственная практика – 72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1	Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
ПК 5.2	Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.
ПК 5.3	Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.
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 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, часов	Объём времени, отведённый на освоение междисциплинарного курса (курсов)			Курсовая работа	Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося, часов		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов				
1	2	3	4	5	6		7	8
ПК 5.1-5.3	Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы). Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).	92	62	28	30			—
	Учебная практика	36					36	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72				72		
	Всего	200	62	28	30		36	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы(дома отдыха))

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	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы). Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).				
МДК 05.01. Организация деятельности администратора гостиницы (дома отдыха)				
Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая внутриорганизационную деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы).	Содержание		8	
	1.	Положение о подразделении как инструмент управления персоналом.		2-3
	2.	Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции.		2-3
	3.	Структура должностной инструкции.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Структура внутриорганизационной документации, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха).		
Тема 1.2. Должностные обязанности администратора	Содержание		6	
	1.	Функциональные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	

гостиницы (дома отдыха).	Практические занятия			
	1.	Структура должностной инструкции администратора гостиницы (дома отдыха).		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			4	
Тематика домашних заданий 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка рефератов «Повышение квалификации администратора гостиницы». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Разбор ситуационных задач по теме.				
Раздел 2. ПМ 05. Специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.				
Тема 2.1. Требования, предъявляемые к администратору гостиницы, связанные с определенной спецификой деятельности в данной должности.	Содержание		6	
	1.	Характеристика требований, предъявляемых к администратору гостиницы.		2-3
	2.	Специфика функций администратора.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы.		
	2.	Специфика функций администратора в РФ и за рубежом.		
Тема 2.2. Специфика деятельности администратора как функционально-связующего звена всех служб гостиницы.	Содержание		8	
	1.	Мобильная специфика деятельности администратора.		2-3
	2.	Администратор как функционально-связующее звено всех служб гостиницы.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Деловой этикет администратора.		
	2.	Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			4	

Тематика домашних заданий			
1. Решение ситуационных задач по предупреждению возникновения конфликтных ситуаций с гостями.			
2. Подготовка сообщений «Деловой этикет администратора».			
3. Составление словаря профессиональных терминов.			
4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.			
5. Подготовка сообщений «Требования, предъявляемые к внешнему виду администратора».			
Раздел 3. ПМ 05. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха).			
Тема 3.1. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха).	Содержание		
	1.	Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.	2-3
	2.	Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы.	2-3
	Лабораторные работы (нет)		
	Практические занятия (нет)		
Тема 3.2. Организационные документы: устав, должностная инструкция, положение, штатное расписание, их назначение и основные виды	Содержание		
	1.	Основные виды организационных документов.	2-3
		Назначение организационных документов.	2-3
	Лабораторные работы (нет)		
	Практические занятия (нет)		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.		4	
Тематика домашних заданий			
1. Подготовка презентаций «Структура соподчинения работников гостиницы».			
2. Составление словаря профессиональных терминов.			
3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.			
4. Решение ситуационных задач по теме.			
Раздел 4. ПМ 05. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы			

их предложения.				
Тема 4.1. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха).	Содержание		4	
	1.	Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха).		2-3
	2.	Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.		
Тема 4.2. Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).	Содержание		4	
	1.	Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Специфика услуги и методов ее предложения.		
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			4
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 словаря профессиональных терминов. 5. Разбор ситуационных заданий по теме.				
Раздел 5. ПМ 05. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).				
Тема 5.1. Понятие контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	Содержание		4	
	1.	Понятие контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).		

Тема 5.2. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	Содержание		2	
	1.	Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).		2-3
	Лабораторные работы (нет)		4	
	Практические занятия			
	1.	Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			4	
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 словаря профессиональных терминов. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
Раздел 6. ПМ 05. Правила общения с клиентами.				
Тема 6.1. Правила общения с клиентами.	Содержание		4	
	1.	Основные правила общения с клиентами.		2-3
	2.	Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Виды делового общения.		
	2.	Типы делового общения.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			4	
Тематика домашних заданий 1. Подготовка сообщений «Виды делового общения», «Типы делового общения». 2. Составление словаря профессиональных терминов. 3. Разбор ситуационных заданий по теме. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
Раздел 7. ПМ 05. Правила рассмотрения претензий, связанных с				

неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.				
Тема 7.1. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.	Содержание		2	
	1.	Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.		2-3
	2.	Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		4	
	Практические занятия			
	1.	Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами.		
Тема 7.2. Проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.	Содержание		2	
	1.	Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.		2-3
	2.	Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		4	
	Практические занятия			
	1.	Принятие мер по ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.		
	2.	Дифференцированный зачет.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			8	
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. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Решение ситуационных групповых заданий по принятию мер по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.				

Учебная практика Виды работ	36	
Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.	3	2-3
Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы	3	2-3
Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха	3	2-3
Ознакомиться с правилами использования этики делового общения	3	2-3
Ознакомиться с методами осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы	3	2-3
Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы	3	2-3
Изучить структуру соподчинения работников гостиницы	4	2-3
Изучить должностные обязанности работников гостиницы	4	2-3
Принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятия.	3	2-3
Принять участие в оформлении документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий	4	2-3
Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических	3	2-3

мероприятия.		
Производственная практика (для СПО – (по профилю специальности)	72	
Виды работ		
Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.	10	3
Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы	10	3
Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха	10	3
Использования этику делового общения	10	3
Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы	10	3
Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия.	10	3
Самостоятельно оформить документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий	12	3
всего	200	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Администратор гостиницы (дома отдыха)

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы ».

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, электронные видеоматериалы, принтер, сканер, телефонный и факсимильный аппараты.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: автоматизированное рабочее место работника службы приема и размещения, программное обеспечение профессионального назначения (аудиовизуальные, компьютерные, телекоммуникационные средства обучения).

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
4. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.
5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.

9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.
10. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
11. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
12. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2012.
13. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2011.
14. Павлова Н.В. Администратор гостиницы.- М, Академия -2012

Электронная библиотека Znanium.com и Юрайт :

15. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011.
16. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009.
17. Тимонина Т.Л.: Гостиничный сервис: Учебное пособие для СПО, /РГГУ, 2020 г (Юрайт)
18. Семеркова Л.Н.: Технология и организация гостиничных услуг: Уч./. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015
19. Тимонина Т.Л., Гостиничный сервис, пособие для СПО/ РГГУ, 2020 г.
20. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020.

Дополнительные источники:

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009.

Интернет-ресурсы:

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>
2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное деловое партнёрство [Электронный

- ресурс]. – Режим доступа: http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html
4. Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc
5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru
6. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием платёжных карт: федер. закон от 22 мая 2003 №54-ФЗ (в ред. от 25 июня 2012 № 94-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12130951/>
7. ОАО «ГАО "Москва"» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gaomoskva.ru>
8. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ (в ред. от 28 июля 2012 г. №139-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12148555/>
9. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>
10. Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учёта по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию: Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 (в ред. от 21 мая 2012 г. №493) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10103761/>
11. Регламент (ЕС) №526/2006 Европейского парламента и совета от 15 марта 2006 г., устанавливающий Кодекс Сообщества о режиме пересечения людьми границ // Московская государственная юридическая академия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen_code.htm
12. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>
13. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.

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.

Учебная практика проводится рассредоточено. Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

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.

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
(ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих.
Администратор гостиницы**

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.	– 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	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических

	гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; – умение использовать этику делового общения	занятий; - при выполнении работ на производственной практике; -при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ПК 5.2. Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.	– 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:
ПК 5.3. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.	– 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 и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; -при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю

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
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; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач	
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,	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами	

руководством, потребителями	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	