

Профессиональное образовательное учреждение «КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ»

105318, Россия, г. Москва, Ибрагимова ул., д. 31, к.1. Тел: +7(499) 166-02-27

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (по одной или несколько).
Администратор гостиницы

Специальность

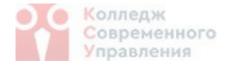
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Москва, 2025г.



СОДЕРЖАНИЕ

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



1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (по одной или несколько). Администратор гостиницы

1.1. Область применения программы

Рабочая программа ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (по одной или несколько). Администратор гостиницы, является составляющей ППССЗ в соответствии с ФГОС в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

- 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

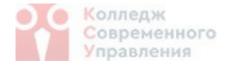
С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- выполнения работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха);
- 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-технические мероприятия.

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 гостинины:
- 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-технические 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. Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:\

1.3.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
OK 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к
OK 01	различным контекстам
OK 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и
OK 02	информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,
OK 03	предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания
	по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
OK 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке
OK 03	Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном
OK 09	языках

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций				
ВД 3 В	Освоение профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы				
ПК 3.1	Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.				
ПК 3.2 Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руков гостиницы.					
ПК 3.3	Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.				

1.3.3. Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов						
	Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы:						
ЛР 13	честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия						
	коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением						
	принимать решение в условиях риска и неопределенности						
	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий,						
ЛР 14	эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими						
	людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный						
	пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий,						
	нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий						
	профессиональную жизнестойкость						



1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего часов на освоение ПМ –241 час,

в том числе в форме практической подготовки – 179 часов,

в том числе самостоятельная работа – 6 часов.

Из них на освоение:

МДК – 103 часа,

Практики, в том числе учебной -36 часов, производственная -72 часа.

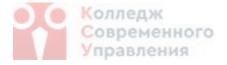
Промежуточная аттестация 24 часов.



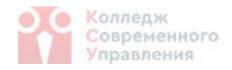
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

						Объем проф	ля, ак.ч.			
— ІХ И ЦИЙ	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, ак.ч.	В т.ч. в форме прак- тической подготовки		Обуч	- Практики		тая		
ьнь					В том числе					
Коды профессиональных и общих компетенций				Всего	Лабораторных работ и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Учебная	Производ- ственная	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1.	Раздел 1. Нормативная									
ОК 01 –	документация,									
OK 05; OK	регламентирующая									
09	деятельность должностных									12
	лиц гостиницы (дома									
	гостиницы), в т.ч.					6				
	ПК 3.1.Должностные				103 71					
	обязанности	109	71	102			6			
	администратора	109	/1	103			0			
	гостиницы (дома отдыха).									
	ПК 3.2.Осуществлять									
	контроль над исполнением									
	работниками указаний									
	руководства гостиницы.									
	ПК 3.3.Обслуживанием									
	клиентов и проводит									



соответствующие									
организационно-									
технические мероприятия.									
В т.ч. учебная и					•				
производственная	108	108					36	72	12
практика									
Всего	217	179	103	71		6	36	72	
Промежуточная аттестация	24		•	•	<u> </u>		•	•	24
Итого по ПМ.01	241	179	103	71		6	36	72	24

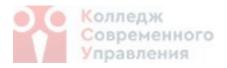


2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ.03)

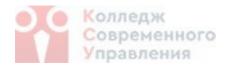
Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены УП)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч
Раздел 1. Нормативная документаци	я, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома	241/150
отдыха)		241/179
(ПК 3.1 Должностные обязанности адм	инистратора гостиницы (дома отдыха).	103/71
Тема 1. Организация деятельности адм	инистратора гостиницы (дома отдыха)	18
Тема 1.1. Нормативная документация,	Содержание	4
регламентирующая	Положение о подразделении как инструмент управления персоналом.	
внутриорганизационную	Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции.	
деятельность должностных лиц	Структура должностной инструкции.	
гостиницы (дома гостиницы).	В том числе практических занятий:	6
	Структура внутриорганизационной документации, регламентирующая	
	деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха).	
Тема 1.2. Должностные обязанности	Содержание	2
администратора гостиницы (дома	Функциональные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).	
отдыха).	В том числе практических занятий:	6
	Структура должностной инструкции администратора гостиницы (дома	
	отдыха).	
Тема 2. Специфика деятельности адм	инистратора в гостинице и доме отдыха.	20
(ПК 3.2.Осуществлять контроль над и		
Тема 2.1. Требования, предъявляемые	Содержание	4
к администратору гостиницы,	Характеристика требований, предъявляемых к администратору гостиницы.	
связанные с определенной	Специфика функций администратора.	
спецификой деятельности в данной	В том числе практических и лабораторных занятий	8
должности.	Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и	



	назначения гостиницы.	
	Специфика функций администратора в РФ и за рубежом.	
	Содержание	2
	Мобильная специфика деятельности администратора.	
Тема 2.2. Специфика деятельности	Администратор как функционально-связующее звено всех служб	
администратора как функционально-	гостиницы.	
связующего звена всех служб	В том числе практических занятий:	6
гостиницы.	Деловой этикет администратора.	0
	Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности	
T. 2.0	администратора в гостинице и доме отдыха.	
10 01	ботников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности	12
работников гостиницы (дома отдыха		
Тема 3.1. Структура соподчинения	Содержание	4
работников гостиницы (дома отдыха).	Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.	
	Виды и состав организационной структуры соподчинения работников	
	гостиницы.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Основные виды организационных документов.	
	Назначение организационных документов.	
Тема 3.2. Организационные	Содержание	2
документы: устав, должностная	Основные виды организационных документов.	
инструкция, положение, штатное	Назначение организационных документов.	
расписание, их назначение и	В том числе практических и лабораторных занятий	
основные виды	В том числе практических и лаобраторных запятии	
	е услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения.	17
		17 2
Тема 4. Основные и дополнительные	е услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения.	
Тема 4. Основные и дополнительные Тема 4.1. Основные и	е услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения. Содержание	
Тема 4. Основные и дополнительные Тема 4.1. Основные и дополнительные услуги гостиницы	е услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения. Содержание Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха).	



	категории и расположения.	
Тема 4.2. Методы предложения	Содержание	2
основных и дополнительных услуг	Характеристика различных методов предложения основных и	
гостиницы (дома отдыха).	дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Специфика услуги и методов ее предложения.	
Тема 5. Методы контроля исполнен	ия работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	14
(ПК 3.3 Обслуживанием клиентов и п	роводит соответствующие организационно-технические мероприятия).	14
Тема 5.1. Понятие контроля	Содержание	2
исполнения работниками указаний	Понятие контроля за исполнением работниками указаний руководства	
руководства гостиницы (дома	гостиницы (дома отдыха).	
отдыха).	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома	
	отдыха).	
Тема 5.2. Методы контроля	Содержание	2
исполнения работниками указаний	Методы контроля исполнения работниками указаний руководства	
руководства гостиницы (дома	гостиницы (дома отдыха).	
отдыха).	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Методы контроля исполнения работниками указаний руководства	
	гостиницы (дома отдыха).	
Тема 6. Правила общения с клиента	ими.	8
(ПК 3.3 Обслуживанием клиентов и п	роводит соответствующие организационно-технические мероприятия).	O
	Содержание	2
	Основные правила общения с клиентами.	
Тема 6.1 Правила общения с	Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.	
клиентами.	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Виды делового общения.	
	Типы делового общения.	
Тема 7. Правила рассмотрения прет	14	
проведение соответствующих орган	изационно-технические мероприятий.	1 -T



Тема 7.1. Правила рассмотрения	Содержание	2
претензий, связанных с	Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным	
неудовлетворительным	обслуживанием клиентов.	
обслуживанием клиентов.	Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным	
	обслуживанием клиентов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами.	
Тема 7.2. Проведение	Содержание	2
соответствующих организационно-	Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.	
технические мероприятий.	Контроль за проведением соответствующих организационно-технических	
	мероприятий.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Принятие мер по ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.	
	Схема организационно-технических мероприятий.	
Самостоятельная работа		6
Тематика заданий т.1		
1. Формирование портфолио с докуме	ентацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы	
согласно данному разделу.		
* * *	е квалификации администратора гостиницы».	
3. Составление словаря профессионал	±	
4. Разбор ситуационных задач по теме	e.	
Тематика заданий т.2		
	редупреждению возникновения конфликтных ситуаций с гостями.	
2.Подготовка сообщений «Деловой эт	± ±	
3. Составление словаря профессионал	<u> </u>	
	ентацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы	
согласно данному разделу.		
<u>*</u>	я, предъявляемые к внешнему виду администратора».	
Тематика заданий3		
1. Подготовка презентаций «Структур		
2. Compressive anapaga madaassassas	<u> </u>	



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

Тематика заданий т.4

- 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.

Тематика заданий т.5

- 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.

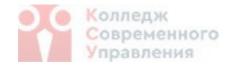
Тематика заданий т.6

- 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.

Тематика заданий т.7

- 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	36
Виды работ	36
Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения	
городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.	
Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы	



O	
Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских	
достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха	
Ознакомиться с правилами использования этики делового общения	
Ознакомиться с методами осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства	
гостиницы	
Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы	
Изучить структуру соподчинения работников гостиницы	
Изучить должностные обязанности работников гостиницы	
Принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и	
проведении соответствующих организационно-технические мероприятия.	
Принять участие в оформлении документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным	
обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий	
Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и	
проведения соответствующих организационно-технические мероприятия.	
Производственная практика (для СПО – (по профилю специальности)	72
Виды работ	12
Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских	
достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.	
Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы	
Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских	
достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха	
Использования этику делового общения	
Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы	
Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием	
клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия.	
Самостоятельно оформить документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным	
обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий	
Промежуточная аттестация	24
Всего	241



4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы

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-Ф3) // Российская газета федер. выпуск. 2011. № 5538.
- 7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-Ф3. 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-Ф3. 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 молодёжной 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:

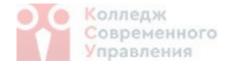
- 15. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011.
- 16. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. -3-е изд., перераб. и допол. М.: ИНФРА-М, 2009.
- 17. Тимонина Т.Л.: Гостиничный сервис: 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. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, 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 EC 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.03Выполнение 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 3.1. Давать устные	 точность предоставления устных 	
справки, касающиеся услуг	справок, касающихся услуг	
гостиницы, расположения	гостиницы, расположения	_
городских	городских достопримечательностей,	Экспертная оценка
достопримечательностей,	зрелищных, спортивных	результатов



зрелищных, спортивных сооружений и других объектов деятельности обучающегося в сооружений и других культуры и отдыха; процессе освоения объектов культуры и правильность информирования образовательной отлыха. потребителя о видах основных и программы: дополнительных услуг гостиницы; - при выполнении и - правильность вступления в защите результатов диалог, касающийся услуг практических гостиницы, расположения занятий; городских достопримечательностей, - при выполнении зрелищных, спортивных работ на сооружений и других объектов производственной культуры и отдыха; практике; - умение использовать этику -при проведении делового общения контрольных работ, ПК 3.2. Осуществлять правильность выбора методов зачётов, экзаменов контроль над исполнением осуществления контроля над по МДК, экзамена работниками указаний исполнением работниками (квалификационного) руководства гостиницы. указаний руководства гостиницы по модулю - осуществление контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы - знание нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы; структуры соподчинения работников Экспертная оценка гостиницы, должностных результатов обязанности работников гостиницы деятельности ПК 3.3. Рассматривать - своевременность и точность в обучающегося в претензии, связанные с процессе освоения рассмотрении претензий, неудовлетворительным образовательной связанных с обслуживанием клиентов и программы: неудовлетворительным проводит соответствующие обслуживанием клиентов и - при выполнении и организационнозащите результатов проведении соответствующих технические мероприятия. практических организационно-технических занятий; мероприятий; - грамотность и точность - при выполнении работ на оформления документов по производственной рассмотрению претензий, практике; связанных с неудовлетворительным -при проведении контрольных работ, обслуживанием клиентов и зачётов, экзаменов проведения соответствующих по МДК, экзамена организационно-технических (квалификационного) мероприятий; по модулю - знание правил рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических



мероприятий	

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.

