

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«СОВРЕМЕННАЯ ГУМАНИТАРНАЯ БИЗНЕС АКАДЕМИЯ  
(С УГЛУБЛЕННЫМ ИЗУЧЕНИЕМ ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ)»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
**ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**  
программы подготовки специалистов среднего звена  
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис  
(базовая подготовка)

г.о.Тольятти, 2019 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 (базовая подготовка).

Организация-разработчик: НОУ «Современная Гуманитарная Бизнес Академия»

Разработчик:

Николаева В.Д., преподаватель специальных дисциплин

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>14</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>17</b>
<b>6. ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ</b>	<b>20</b>

## **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

#### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка)** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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 проводить соответствующие организационно-технические мероприятия.

ПК 5.4. Предоставлять дополнительные услуги.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и повышении образования работников сферы гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

#### **1.2. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля**

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

**иметь практический опыт:**

- 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 проводить соответствующие организационно-технические мероприятия;
- оформлять документы на предоставление дополнительных услуг;

**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. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Всего - **228** часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **120** часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **80** часов, в том числе практические занятия - **40** часов;

самостоятельной работы обучающегося – **40** часов;

учебная практика - **36** ч.;

производственная практика - **72** ч.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**, 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 проводить соответствующие организационно-технические мероприятия
ПК 5.4.	Предоставлять дополнительные услуги
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 профессиональ ных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производствен ная (по профилю специальности) , часов
			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 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3 ПК 5.4 ОК 1-9	Раздел 1. Специфика деятельности администратора в гостиницах и домах отдыха.	120	80	40	-	40	-	-	-
ПК 5.1.-5.4 ОК 1-9	Учебная практика, часов	36						36	-
ПК 5.1.-5.4 ОК 1-9	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72						-	72
Всего:		228	80	40	-	40	-	108	

### 3.2. Содержание обучения 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 работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел ПМ 1. Специфика деятельности администратора в гостиницах и домах отдыха				
МДК.05.01. Выполнение работ по профессии Администратор гостиницы (дома отдыха)			120	
Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха)	Содержание учебного материала		6	
	1	Общие положения и нормативные документы, регламентирующие предоставление гостиничных услуг в РФ	2	1
	Практические занятия			
	ПЗ № 1, ПЗ № 2. Структура внутриорганизационной документации, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха).		4	
	Самостоятельная работа: Работа с нормативной документацией.		2	



<b>Тема 1.2.</b> Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха)	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1	Функциональные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха)	2	2,3
	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 3, ПЗ № 4. Структура должностной инструкции администратора гостиницы (дома отдыха)		4	
<b>Тема 1.3.</b> Требования, предъявляемые к администратору гостиницы, связанные с определенной спецификой деятельности в данной должности.	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>	
	1	Характеристика требований, предъявляемых к администратору гостиницы.	2	2
	2	Специфика функций администратора.	2	
	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 5. Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы.		2	
	ПЗ № 6. Специфика функций администратора в РФ и за рубежом		2	
	ПЗ № 7. Стандарты обслуживания		2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Работа с учебной литературой и интернет-ресурсами. 2. Систематическая проработка конспектов лекций. 1. Подготовить сообщение на тему «Требования, предъявляемые к администратору». 4. Подготовить сообщение на тему «Стандарты обслуживания»		5	
<b>Тема 1.4.</b> Специфика деятельности администратора как функционально-связующего звена всех служб гостиницы	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	
	1	Администратор как функционально-связующее звено всех служб гостиницы.	2	2,3
	<b>Самостоятельная работа:</b> Работа с учебной литературой и интернет-ресурсами		2	
<b>Тема 1.5</b> Структура соподчинения	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1	Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.	2	2

<b>работников гостиницы (дома отдыха)</b>	2	Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы.	2	2
	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 8. Структура соподчинения работников гостиницы (кому подчиняется администратор, кто находится в подчинении администратора)		2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Работа с учебной литературой и интернет-ресурсами Подготовка презентации «Структура соподчинения работников гостиницы».		5	
<b>Тема 1.6. Методы контроля исполнения администратором указаний руководства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1	Понятие контроля за исполнением администратором указаний руководства гостиницы	2	
	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 9. Методы контроля исполнения указаний руководства гостиницы		2	
	ПЗ № 10. Разбор ситуационных задач по методам контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).		2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Работа с учебной литературой и интернет-ресурсами		2	
<b>Тема 1.7. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	
	1	Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха).	2	
	2	Специфика услуги и методов ее предложения	2	
	3	Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения	2	
	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 11. Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха)		2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Работа с учебной литературой и интернет-ресурсами		2	
<b>Тема 1.8. Методы предложения основных и дополнительных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>	
	1	Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха)	2	2,3

гостиницы (дома отдыха)	2	Методы предложения дополнительных услуг зарубежных гостиниц. Методы предложения дополнительных услуг российских гостиниц	2	2,3
	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 12. Правила информирования гостей о видах основных и дополнительных услуг гостиницы		2	
	ПЗ № 13. Перечислите основные этапы гостевого цикла		2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Написание конспекта на тему «Специфика услуги и методов ее предложения». 2. Написание реферата на тему «Методы формирования гостиничного продукта».		5	
<b>Тема 1.9. Правила общения с клиентами</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>	2,3
	1	Основные правила общения с клиентами	2	
	2	Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами	2	
	3	Виды делового общения. Типы делового общения	2	
	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 14. Этические принципы обслуживания клиентов в гостиничном сервисе		2	
	ПЗ № 15. Разбор ситуационных задач.		2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Написание реферата на тему «Основные правила общения с клиентами». 2. Написание сообщения на тему: «Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами». 3. Подготовить презентацию на тему «Профессиональная этика».		5	
<b>Тема 1.10. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>18</b>	2,3
	1	Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и правила их рассмотрения	2	
	2	Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами	2	
	3	Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий	2	
	4	Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий	2	

технических мероприятий	<b>Практические занятия</b>		
	ПЗ № 16. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов	2	
	ПЗ № 17. Источники информации системы оценки удовлетворенности клиента	2	
	ПЗ № 18. Профилактика конфликтов и разрешение конфликтных ситуаций	2	
	ПЗ № 19, ПЗ № 20. Разбор ситуационных задач.	4	
	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Подготовить презентацию на тему «Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов». 2. Написание сообщения на тему «Меры по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами». 3. Подготовка сообщений «Конфликтные гости», «Понятие «чтение гостя»	8	
<b>Учебная практика</b>	<b>Виды работ</b> 1. Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. 2. Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы. 3. Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. 4. Ознакомиться с правилами использования этики делового общения. 5. Ознакомиться с методами осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы. 6. Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы. 7. Изучить структуру соподчинения работников гостиницы. 8. Изучить должностные обязанности работников гостиницы. 9. Принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий. 10. Принять участие в оформлении документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий. 11. Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.	36	

<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	<b>Виды работ</b> 1. Предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. 2. Осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы. 3. Осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. 4. Осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы. 5. Участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий. 6. Оформить документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и провести соответствующие организационно-технические мероприятия.	72	
	<b>Всего</b>	<b>228</b>	

Для характеристики уровня усвоения 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 требует наличия учебного кабинета организации продаж гостиничного продукта.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- стол ученический 3-х местный;
- стол учительский;
- стул полумягкий «Форма»;
- доска магнитная 3-х секционная;
- комплект мебели для аудиосистемы;
- выкатные ящики;
- стул полумягкий «Форма» с пюпитрами;
- стеллаж для компьютерной техники;
- вешало;
- жалюзи.

##### **Технические средства обучения:**

- интерактивная доска Hitachi FX-77 TRIO;
- проектор HITACHI;
- компьютер Compad dx 2200 Mierolower;
- экран компьютерный LG FLATRON L 1530S;
- мобильная цифровая аудиосистема SARP X -BASS;
- ноутбук Lenovo :B50-30.

##### **4.2. Информационное обеспечение обучения.**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

##### **Основные источники:**

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>
2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА,

2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

### **Дополнительная литература**

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. ЭБС Znanium Режим доступа: <http://znanium.com/> по паролю
2. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035.html>

### **Журналы:**

1. Гостиничное дело - ЭБС IPRbooks Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49328.html>
2. Ресторанный и гостиничный бизнес - Режим доступа: <http://prohotelia.com/magazine/>
3. Hotelier.PRO - Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

### **Интернет- ресурсы:**

1. <http://all-hotels.ru> Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России);
2. [www.hotelconsulting.ru](http://www.hotelconsulting.ru). Официальный сайт компании консалтинговых услуг Hotel Consulting and Development Group;
3. <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html> Официальный сайт журнала PROОТЕЛЬ для ПРОфессионалов гостиничного дела;
4. <http://www.pir.ru/vestnik/261.html#1> Вестник ПИР – вестник индустрии гостеприимства.

### 4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение профессионального модуля **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и календарным графиком, утвержденным исполнительным директором Академии.

Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий, утвержденному исполнительным директором Академии.

Освоение профессионального модуля **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** предполагает освоение МДК «Выполнение работ по профессии Администратор гостиницы (дома отдыха)» включающего в себя как теоретические, так и практические занятия. Перед началом освоения профессионального модуля **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** обязательным является изучение ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ.04 Продажи гостиничного продукта т. к. освоение ПК 5.1-5.4 данного модуля необходимо строить на основании знаний полученных при изучении данных дисциплин и ПМ.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно-методические комплексы.

С целью методического обеспечения прохождения производственной (по профилю специальности) практики разрабатываются методические рекомендации для студентов.

Учебная и производственная (по профилю специальности) практики проводятся концентрированно после изучения раздела профессионального модуля **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**.

### 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

**Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):** наличие высшего профессионального образования, соответствующее профилю модуля **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** и специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

**Педагогический состав:** дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.



## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;</li> <li>– правильность вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;</li> <li>– умение использовать этику делового общения</li> </ul>	<p>Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном.</p>
ПК 5.2. Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильность выбора методов осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы;</li> <li>– осуществление контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы;</li> <li>– знание нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы;</li> <li>- структуры соподчинения работников гостиницы, должностных обязанности работников гостиницы</li> </ul>	<p>Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном.</p>
ПК 5.3. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводить соответствующие организационно-технические мероприятия	<ul style="list-style-type: none"> <li>– своевременность и точность в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий;</li> <li>– грамотность и точность оформления документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий;</li> <li>– знание правил рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий</li> </ul>	<p>Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном.</p>
ПК 5.4. Предоставлять дополнительные услуги в гостинице	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильность информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;</li> </ul>	<p>Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном.</p>

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.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии	Экспертное наблюдение и оценка в процессе учебной и производственной практик
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- понимает суть профессиональных задач; - выбирает и применяет методы и способы решения профессиональных задач; - оценивает эффективность и качество выполнения профессиональных задач; - формулирует цель и задачи предстоящей профессиональной деятельности; - представляет конечный результат деятельности в полном объеме; - планирует и организует предстоящую деятельность; - проводит рефлексию (оценивает и анализирует процесс и результат)	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- определяет проблему в профессионально ориентированных ситуациях; - предлагает способы и варианты решения проблемы, оценивает ожидаемый результат; - планирует поведение в профессионально ориентированных проблемных ситуациях, вносит коррективы, контролирует ситуацию; - применяет навыки принятия решений в соответствии с ситуацией, демонстрирует ответственность за принятое решение	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- извлекает и анализирует информацию из различных источников; - понимает способы поиска и анализа информации; - работает с информацией (понимает замысел текста); - пользуется словарями, справочной и специальной литературой, периодикой; - применяет найденную информацию для выполнения профессиональных задач	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимает область применения различных компьютерных программ;</li> <li>- выбирает компьютерную программу в соответствие с решаемой задачей;</li> <li>- работает с информационными справочно-правовыми системами;</li> <li>- использует ПО для решения профессиональных задач;</li> <li>- пользуется электронной почтой, ресурсами локальных и глобальных информационных сетей</li> </ul>	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использует конструктивные способы общения с коллегами, руководством, клиентами;</li> <li>- координирует свои действия с другими участниками общения;</li> <li>- контролирует свое поведение, свои эмоции, настроение</li> </ul>	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- берет на себя ответственность за общекомандный результат;</li> <li>- анализирует и корректирует результаты собственной работы;</li> <li>- ставит цели овладения различными видами работ и определяет соответствующий конечный продукт;</li> <li>- представляет конечный результат деятельности в полном объеме;</li> </ul>	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует стремление к самопознанию, самооценке, саморегуляции и саморазвитию;</li> <li>- определяет свои потребности в изучении дисциплины и выбирает соответствующие способы его изучения;</li> <li>- осуществляет самооценку, самоконтроль через наблюдение за собственной деятельностью;</li> <li>- реализует поставленные цели в деятельности;</li> <li>- представляет конечный результат деятельности в полном объеме;</li> <li>- понимает роль повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личностной сфере</li> </ul>	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимает суть инноваций;</li> <li>- применяет новые методы и технологии в профессиональной деятельности;</li> <li>- адаптируется в новых ситуациях</li> </ul>	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий

**6. ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И  
ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ**

Краткая характеристика вида занятий	Используемые активные и интерактивные формы	Объем занятий в интерактивных формах (часы)
<b>Лекции</b>	разбор конкретных ситуаций	20
<b>Практические занятия, семинары:</b>	опрос/коллоквиум	8
<b>Лабораторные занятия:</b>	не предусмотрено	-
<b>ВСЕГО:</b>		28