

**КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА
РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ НА 2016-2017 ГОДЫ**

программа профессионального модуля

**пм. 05. выполнение работ по должности служащего «администратор
гостиницы»**

Для специальности СПО 43.02.11. Гостиничный сервис

(базовый уровень подготовки)



(программа подготовки специалистов среднего звена)

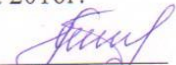
укрупненная группа


43.00.00. ТУРИЗМ И СЕРВИС

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Программы профессионального модуля

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

Рассмотрена и одобрена
предметно-цикловой комиссией
Протокол № 1
от «30» августа 2016г.
Председатель 

Утверждаю
зам директора по УПР

«30» августа 2016г.

Программа профессионального модуля ПМ.05. Выполнение работ по должности служащего «Администратор гостиницы» соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту в части требований к результатам освоения программы подготовки квалифицированных служащих по специальности 43.02.11. «Гостиничный сервис» и учебному плану, разработанному в соответствии с потребностями работодателей и особенностями развития отрасли «Сервис» Тамбовского региона.


Организация разработчик:

Тамбовское областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Программа рассмотрена и рекомендована областным кластерным объединением «Социальная сфера».

Протокол № 1 от «30» августа 2016 г.

СОГЛАСОВАНО:

Генеральный директор
ООО «Гостиница Державинская»
 В.Н. Гончаров
«02» сентября 2016 г.



ННОТАЦИЯ

Программа профессионального модуля ПМ.05. Выполнение работ по должности служащего «Администратор гостиницы» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности 43.02.11. «Гостиничный сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 г. № 475.

Программа разработана коллективом ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса» и работниками гостиницы «Державинская» с учетом рекомендаций ООО «Управление отелей и ресторанов».

В состав профессионального модуля входят: междисциплинарные курсы (МДК 05.01. Теоретическая подготовка по должности служащего «Администратор гостиницы») (54 час).

Программа направлена на подготовку выпускников к виду профессиональной деятельности: ВПД Выполнение работ по должности служащего «Администратор гостиницы» 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.

В целях повышения эффективности подготовки выпускников к требованиям регионального рынка труда вид профессиональной деятельности ВПД дополнен рядом профессиональных компетенций: ПК 5.4. «Организовывать предоставление дополнительных услуг», что усиливает практико-ориентированный характер ОПОП.

Производственная практика проводится на предприятиях ООО «Управление гостиниц и ресторанов».

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии 11695 «Горничная», специальности 25627 «Портье»

Разработчики:

Мачалкин С.Е., и.о. генерального директора ООО «Управление отелей и ресторанов»;

Никулина И.Ю., администратор гостиницы «Державинская»
Самсонкина С.Б., заместитель директора по УПР ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Талапанова И.Ю., заведующий отделением СПО ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Симонова Г.Н., методист ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Паршина З.А., председатель Предметно-цикловой комиссии специальных дисциплин ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Близнецова Л.В., преподаватель специальных дисциплин ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Клубникина Л.С., преподаватель специальных дисциплин ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Содержание

1. Паспорт программы профессионального модуля	6
2. Результаты освоения профессионального модуля	9
3. Структура и содержание профессионального модуля	11
4. Условия реализации программы профессионального модуля	17
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	22

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Область применения программы

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

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.
- 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. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 270 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 54 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 36 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 18 часов;

учебной и производственной практики – 216 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 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.
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

3. Структура и содержание профессионального модуля

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов <i>(макс. учебная нагрузка и практики)</i>	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика)</i>
			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 5.2	Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы). Специфика деятельности администратора в гостиницах и домах отдыха.	16	12	6	-	4	-	-	-
ПК 5.2	Раздел 2. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха) .	6	4	-	-	2	-	-	-
ПК 5.4	Раздел 3. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха).	10	6	2	-	4	-	-	-

	Методы их предложения.								
ПК 5.2	Раздел 4. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	7	4	2		3			
ПК 5.1	Раздел 5. Правила общения с клиентами.	7	4	-		3			
ПК 5.3	Раздел 6. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.	8	6	-		2			
	Учебная практика (по профилю специальности), часов	108						108	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108							108
	Всего:	270	36	10	-	18	-	108	108

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ),	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся,	Объем часов	Уровень освоения
--	--	-------------	------------------

междисциплинарных курсов (МДК) и тем	курсовая работ (проект) (если предусмотрены)			
1	2		3	4
Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы). Специфика деятельности администратора гостиницы (дома отдыха).			16	
Тема 1.1. Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).	Содержание		2	
	1.	Функциональные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).		2-3
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Структура должностной инструкции администратора гостиницы (дома отдыха).		
Тема 1.2. Требования, предъявляемые к администратору гостиницы, связанные с определенной спецификой деятельности в данной должности.	Содержание		2	
	1.	Характеристика требований, предъявляемых к администратору гостиницы. 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 1.3. Специфика деятельности администратора как функционально-связующего звена всех служб гостиницы.	Содержание		2	
	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	
<p align="center">Тематика домашних заданий</p> <p>1. Решение ситуационных задач по предупреждению возникновения конфликтных ситуаций с гостями.</p> <p>2. Подготовка сообщений «Деловой этикет администратора».</p> <p>3. Составление словаря профессиональных терминов.</p> <p>4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.</p> <p>5. Подготовка сообщений «Требования, предъявляемые к внешнему виду администратора».</p> <p>6. Подготовка рефератов «Повышение квалификации администратора гостиницы».</p>				

Раздел 2. ПМ 05. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха).		6	
Тема 2.1. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха).	Содержание		2
	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 2.2. Организационные документы: устав, должностная инструкция, положение, штатное расписание, их назначение и основные виды	Содержание		2
	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.		2	
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 3. ПМ 05. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения.		10	
Тема 3.1. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха).	Содержание	2	
	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 3.2. Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома	Содержание	2	
	1. Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).		2-3

отдыха).	Лабораторные работы (нет)		-	
	Практические занятия (нет)			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			4	
<p align="center">Тематика домашних заданий</p> <p>1. Подготовка сообщений «Методы предложения дополнительных услуг российских и зарубежных гостиниц».</p> <p>2. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.</p> <p>4. Составление словаря профессиональных терминов.</p> <p>5. Разбор ситуационных заданий по теме.</p>				
Раздел 4. ПМ 05. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).			7	
Тема 4.1. Понятие контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	Содержание		2	2-3
	1.	Понятие контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).		
	Лабораторные работы (нет)		2	
	Практические занятия			
	1.	Контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).		
Тема 4.2. Методы	Содержание		2	

контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	1.	Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).		2-3
	Лабораторные работы (нет)		-	
	Практические занятия (нет)			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			3	
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 5. ПМ 05. Правила общения с клиентами.			7	
Тема 5.1. Правила общения с клиентами.	Содержание		2	
	1.	Основные правила общения с клиентами.		2-3
	2.	Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.		2-3
	Лабораторные работы (нет)			
	Практические занятия(нет)			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			3	

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 6. ПМ 05. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.		8	
Тема 6.1. 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)		
	Практические занятия (нет)		
Тема 6.2. Проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.	Содержание		4
	1.	Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.	2-3
	2.	Контроль за проведением соответствующих организационно-	2-3

	технических мероприятий.		
	Лабораторные работы (нет)	-	
	Практические занятия (нет)		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.		2	
Тематика домашних заданий			
<p>1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.</p> <p>2. Подготовка сообщений «Конфликтные гости», «Понятие «чтение гостя».</p> <p>3. Составление словаря профессиональных терминов.</p> <p>4. Решение ситуационных групповых заданий по принятию мер по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.</p>			

Учебная практика	108	
Виды работ		
Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.		2-3
Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы		2-3
Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха		2-3

Ознакомиться с правилами использования этики делового общения		2-3
Ознакомиться с методами осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы		2-3
Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы		2-3
Изучить структуру соподчинения работников гостиницы		2-3
Изучить должностные обязанности работников гостиницы		2-3
Принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия.		2-3
Принять участие в оформлении документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий		2-3
Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технические мероприятия.		2-3
Производственная практика (по профилю специальности)	108	
Виды работ		
Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.		3
Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы		3
Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры		3

и отдыха		
Использования этики делового общения		3
Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы		3
Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия.		3
Самостоятельно оформить документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий		3
Всего	270	

4. Условия реализации программы профессионального модуля

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «Выполнение работ по должности служащего. Администратор гостиницы».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: 30 посадочных мест (столы письменные фанерные, стулья с сиденьями и спинками), рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя), доска аудиторная двухсторонняя, комплект учебно-методической документации (комплект форм, бланков для приема, регистрации и выписки гостей).

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 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

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 также проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках ПМ. 05 Выполнение работ по должности служащего «Администратор гостиницы (дома отдыха)» является освоение МДК. 05. Теоретическая подготовка по должности служащего «Администратор гостиницы».

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Освоению модуля предшествует изучение дисциплин:

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

Условием для освоения данного модуля является освоение профессионального модуля ПМ.02. Приём, размещение и выписка гостей.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

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

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

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

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

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

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

(ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 5.1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; – правильность информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; – правильность вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; – умение использовать этику делового общения 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике;
<p>ПК 5.2. Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	<ul style="list-style-type: none"> -при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю

<p>ПК 5.3. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>ПК.5.4 Предоставлять дополнительные услуги</p>	<ul style="list-style-type: none"> – демонстрация предоставления дополнительных услуг гостям 	

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

<p>Результаты (освоенные общие компетенции)</p>	<p>Основные показатели оценки результата</p>	<p>Формы и методы контроля и оценки</p>
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	

	<p>конкурсах и т. д.;</p> <p>- наличие положительных отзывов по итогам учебной практики</p>	
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<p>- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг;</p> <p>- полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач</p>	
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>- принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства;</p> <p>- принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <p>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</p> <p>- при выполнении работ на производственной практике;</p> <p>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>– взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения</p>	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат</p>	<p>– самоанализ и коррекция результатов собственной работы;</p> <p>– проявление ответственности за работу подчинённых, результат</p>	

выполнения заданий	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	
ОК 10. Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности	– готовность к исполнению воинской обязанности с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	