

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО – АЛАНИЯ
ГБПОУ «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ТЕХНИКУМ МЕХАНИЗАЦИИ, АВТОМАТИЗАЦИИ
ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА И УПРАВЛЕНИЯ»

«Утверждаю»
Врио директора
ГБПОУ «СКТМАЛХУ»
«28» октября 2022г.

/Марзоев И.К.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ: 43.02.14. «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

Квалификация: Специалист по гостеприимству

2022- 2023 го

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для специальности среднего профессионального образования социально-экономического профиля: **43.02.14.Гостиничное дело** (базовый уровень) и примерной программой, рекомендованной Экспертным советом по профессиональному образованию Федерального государственного учреждения Федерального института развития образования (ФГУ ФИРО), 2017год.

«Согласовано»

Зам. директора по учебной работе

26 октября 2022 года

Кайтмазова А.А. Кайтмазова А.А.

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образования учреждение «Северо-Кавказский техникум механизации, автоматизации лесного хозяйства и управления»

Разработчики: Преподаватель **Тедеева Гульнара Сергеевна**

Рецензент:

1. Зозуля Г.М. преподаватель ГБПОУ «Северо-Кавказский техникум механизации, автоматизации лесного хозяйства и управления»

(указать фамилию, имя, отчество, должность и место работы внутреннего рецензента) -

_____ ПОДПИСЬ

2. Генеральный директор ООО ПКФ «Блоссом» Кесаев Ирбек Нестерович

(указать фамилию, имя, отчество, должность и место работы внешнего рецензента)

_____ ПОДПИСЬ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательная программа) в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, в части освоения основного вида деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт:

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; уметь:
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; знать:
- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы

методы планирования труда работников службы приема и размещения.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

- объем образовательной программы – 324 часов, включая:
- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 216 часов;
- самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающегося – 108 часа;
- курсовой проект – 20 часов.
- промежуточной аттестации (экзамен) – 36 часов;
- учебной практики – 60 часа;
- производственной практики (по профилю специальности) – 60 часа.

Спецификация ПК/ разделов профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
Организация службы приема, размещения и выписки гостей			
ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;		
ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы			
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения			

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
для поддержания требуемого уровня качества			
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> - понимать значимость своей профессии (специальности); - демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей распознавание сложных 	<ul style="list-style-type: none"> -описывать значимость своей профессии; - презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности) 	<ul style="list-style-type: none"> - сущность гражданско-патриотической позиции; - общечеловеческие ценности; - правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> - проблемные ситуации в различных контекстах; - проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; - определение этапов решения задачи; - определение потребности в информации; - осуществление эффективного поиска; - выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных; 	<ul style="list-style-type: none"> -распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составить план действия, определить необходимые ресурсы; 	<ul style="list-style-type: none"> -актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
	<ul style="list-style-type: none"> - разработка детального плана действий; - оценка рисков на каждом шагу; - оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации; - предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана; 	<ul style="list-style-type: none"> - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); 	<ul style="list-style-type: none"> сферах; - структура плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> -планирует, организует и контролирует свою деятельность; -оперативно реагирует на нестандартные ситуации; 	<ul style="list-style-type: none"> -опознает нестандартные ситуации; -проявляет способность адаптироваться к новым ситуациям; 	<ul style="list-style-type: none"> -способен порождать новые идеи; -склонен анализировать нестандартные ситуации;
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и	<ul style="list-style-type: none"> -планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; 	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; 	<ul style="list-style-type: none"> -номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации;

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты; - структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; - интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска 	<ul style="list-style-type: none"> - формат оформления результатов поиска информации
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> -применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> -применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение 	<ul style="list-style-type: none"> - современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> - участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач; - планирование профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> -организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами 	<ul style="list-style-type: none"> -психология коллектива; - психология личности; - основы проектной деятельности

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	-берет ответственность за принятие решений на себя, если необходимо продвинуть дело вперед;	-проявляет ответственность за выполняемую работу;	-психологию личности и коллектива в целом; -и основы проектной деятельности
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	-способен работать самостоятельно	-склонен к саморазвитию -стремиться к успеху -терпим к критике -проявляет самокритику -имеет устойчивое стремление к самосовершенствованию	-способен учиться
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	-ищет различные варианты выполнения решений -принимает непопулярные решения, если этого требует ситуация	-проявляет инициативность и предпринимательский дух -активно принимает участие в разработке новых проектов	-готов к самостоятельной деятельности в условиях неопределенности

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:

- всего –216часов, в том числе:
- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 324 часов, включая:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 136 часов;
- самостоятельной работы обучающегося –108часа;
- учебной и производственной практики – 120 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ.01 «Прием размещение и выписка гостей»

Коды профессиональных 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	Производственная (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
<i>ПК 2.1-2.2.</i> ОК 1 -10	Раздел 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей	34	50	16	-	18	-		
<i>ПК 2.3-2.4.</i> ОК 1 -9	Раздел 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения	32	32	16	-	16	-		
<i>ПК 2.5.</i> ОК 1 -9	Раздел 3. Организация выезда гостей из гостиницы	36	28	16	-	20	-		
<i>ПК 2.6.</i> ОК 1 -9	Раздел 4. Внешнее взаимодействия службы приема и размещения. Ночной аудит .	32	24	12	20	20	20		
ПК 1.1-1.3	Учебная практика УП.01. в форме практической подготовки							54	

ПК 1.1-1.3	Производственная практика ПП.01 (по профилю специальности) в форме практической подготовки								48
	Демонстрационный экзамен (ПМ.01 ЭК)								
	Всего:	154	134	60	20	77	20	54	48

2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 «Прием, размещение и выписка гостей»

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>			<i>Объем часов</i>	
1	2			3	
	3 семестр				
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения					
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения					
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание			Уровень освоения	20/4
	Введение.				2/2
	1.	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания			

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
	3 семестр		
	2.	Нормативно-правовая документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, размещении и выписки гостей.	2/4
	3	Правила предоставления гостиничных услуг. Международные гостиничные правила.	2/6
	4.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	2/8
	5	Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2/10
	6.	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Функции портье, кассира и консьержа.	2/12
	7.	Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	2/14
	8.	Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2/16
	8.	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.	2/18
	9.	Требования к обслуживающему персоналу. Требования к внешнему виду и поведению на рабочем месте.	2/20
	Практические занятия		4

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>			<i>Объем часов</i>	
1	2			3	
	3 семестр				
Тема 2.2 Особенности работы с гостями.		полуавтоматизированные и автоматизированные.			
	4.	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2	2/36	
	5.	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме	2	2/38	
	Практические занятия №1				10
	1.	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.		2/40	
	2.	Профессиональная автоматизированная программа: Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя		2/42	
	3.	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя		2/44	
	4.	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений		2/46	
	5.	Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива.		2/48	
	6.	Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер (Дифференцированный зачет		2/50	
	1	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.		2/52	
	2.	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.		2/54	
	3.	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.		2/56	
4.	Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей.		2/58		

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>	
1	2		3	
	3 семестр			
	5	Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	2/60	
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	Содержание		Уровень освоения	12/6
	1.	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	1	2/62
	2.	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд.	2	2/64
	3.	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: пребывание, выезд гостя	2	2/66
	Практические занятия №2			6
	1.	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем)		2/68
	2.	Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)		2/70
ИТОГО ЗА ВТОРОЙ КУРС			70	
3.	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.		2/72	

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
	3 семестр		
	4	Заполнения форм документации строгой отчетности	2/74
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание		Уровень освоения
	1.	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.	1
	2	Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	
	3	Функции кассира службы приема и размещения.	1
	4	Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.	
	5	Оборудование кассового отделения гостиницы.	1
	6	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».	1
	7	Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов.	1
	8	Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	
	9	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.	1
	10	Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	1
	11	Порядок ведения кассовых операций.	
12	Формы безналичных расчетов.	1	

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>			<i>Объем часов</i>	
1	2			3	
3 семестр					
	13	Порядок возврата денежных сумм гостю.	1	2/100	
	13	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения	1	2/100	
	14	.Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.		2/102	
	Практические занятия № 3				10
	1.	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.		2/104	
	2.	Разделение счета гостя на партфолио, внесение корректировки в счет гостя		2/106	
	3.	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.		2/108	
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла				20	
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание			Уровень освоения	
	1.	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	1	2/110	
	2.	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	1	2/112	
	3	Составление и оформление заказов на завтрак.	1	2/114	
	4	Реклама и продажа гостям услуг по прибытии отеля и во время пребывания.	1	2/116	

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
	3 семестр		
	5	Формирование лояльности гостей к отелю.	1
	3 курс 5 семестр		118
	6	Организация и оформление бытового обслуживания.	1
	7	Правила и особенности обеспечения безопасности в гостинице.	1
	8	Организация работы со специальными запросами гостей.	1
	9	Предоставление гостям туристической информации.	1
	Практические занятия		1
	1	Профессиональная автоматизированная программа	1
	2	Составление графика загрузки отеля.	1
	Практические занятия		4
	1.	Профессиональная автоматизированная программа.	2/132
	2.	Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	2/134
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание		Уровень освоения
	1.	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита.	2
	2.	Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>			<i>Объем часов</i>	
1	2			3	
3 семестр					
	3.	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.	2	2/140	
	4.	Ознакомление с видами отчетной документации	2	2/142	
	5.	Функции ночного аудитора.	3	2/144	
	6	Подготовка передачи смены и процедура передачи смены. Закрытие кассиров. Закрытие смены. Работа с РМ.	3	2/146	
	Практические занятия				4
	1.	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.		2/148	
	2.	Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.		2/150	
					20
Курсовая работа	1.	Введение. Выбор темы курсовой работы		2/152	
	2.	Основные требования к оформлению работы		2/154	
	3.	Основные правила представления введения и понятийного аппарата		2/156	
	4.	Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.		2/158	
	5.	Основные требования к написанию практической части курсовой работы.		2/160	

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
3 семестр			
	6.	Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.	2/162
	7.	Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.	2/164
	8.	Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками	2/166
	9.	Основные правила к написанию заключения	2/168
	10.	Индивидуальные консультации.	2/170
	11	Защита курсовой работы.	2/172
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы 2. Составление перечня оборудования службы приема и размещения. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 5. Составление эссе об организации службы приёма и размещения. 6. Заполнение и обработка заявок и бланков. 7. Заполнение регистрационной карточки гостя. 8. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 			

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>	<i>Объем часов</i>
1	2	3
3 семестр		
	9. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 10. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 11. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 12. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 13. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 14. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 15. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. 16. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. 17. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 18. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 19. Составить алгоритм проведения ночного аудита. 20. Выполнение курсовой работы.	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)		20
Примерная тематика курсовых работ (проектов)		
	1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.	

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>	<i>Объем часов</i>
1	2	3
3 семестр		
	<ol style="list-style-type: none"> 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). 	
Учебная практика Виды работ <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию 		54

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>	<i>Объем часов</i>
1	2	3
3 семестр		
	<p>номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 	
<p>Производственная практика (по профилю специальности)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды работ <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 		

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>	<i>Объем часов</i>
1	2	3
3 семестр		
	<ol style="list-style-type: none"> 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	
Дифференцированный зачет по производственной практике		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие:

- учебного кабинета «Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»;
- лаборатория информатики и информационно
— коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- тренинговый кабинет службы приема и размещения гостей.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета
междисциплинарных курсов:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютер.

Оборудование лаборатории информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- компьютеризированное рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Оборудование тренингового кабинета службы приема и размещения гостей:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- автоматическая телефонная станция;
- контрольные часы;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- стойка регистрации и выписки гостей;

- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- место хранения наличности.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику. Учебная и производственная практика проводятся отдельно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- специализированное рабочее место обучающегося, осуществляющего прием, размещение и выписку гостя.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. «Бизнес без Проблем», Ассоциация авторов ЗАО «Бонниер Бизнес Пресс», издательство «Деловой Петербург», 2003
2. **Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения – М.: Издательский центр «Академия», 2016**
3. **Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2010**

4. Мультимедийное модульное издание «Строим отель» 2006г. People&Lifemediagroup.
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. – М.: КноРус, 2007.
6. Котлер Ф., Боун ДЖ., Менкез Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. Учебное пособие. – М.: «Юнити», 2007
7. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006 .
8. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2007

Дополнительные источники:

1. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
2. Лесник А.Л.. Международная система классификации отелей: М.: Проф.ОбрИздат, 2003. .
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2007
4. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005,-192 с: ил.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Книгодел МАТГР, 2004

6. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005.

Нормативные акты:

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.)
3. Федеральным законом от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)
4. Федеральным законом от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»
5. Федерального закона № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» от 22 мая 2003 г
6. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации от 25.01.1995 г.
7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25апреля 1997 г. №490 (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999г.-01.02.2005 г.)
8. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту

жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию»

9. Постановление Правительства Москвы от 18 июля 2006г № 516-ПП «О неотложных мерах по стимулированию развития гостиничного хозяйства города Москвы»
10. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями);
11. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 №754 «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение» (с изменениями);
12. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. №86.
13. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)
14. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году
15. Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9
16. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги
17. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.travelmole.com>
2. www.hotelnews.ru
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru/>
6. <http://www.gaomoskva.ru>

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете службы приема, размещения и выписки гостей. Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей» является освоение профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг». Изучение каждого раздела профессионального модуля завершается дифференцированным зачетом. Учебная и производственная (по профилю специальности) практика завершаются дифференцированным зачетом. При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарного курса «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы. При работе над курсовой работой (проектом) обучающимся оказываются педагогическая консультационная

помощь. Изучение программы модуля завершается квалификационным экзаменом, который предполагает представление портфолио профессиональных достижений студента и защиту методических материалов. Условием для освоения данного модуля является освоение профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего 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:

- дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов.

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	Знания	<ul style="list-style-type: none"> -нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - организация службы приема и размещения; - организация службы приема и размещения; - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; - правила работы с информационной базой 	Практическая работа Ситуационная задача	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> -регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; -поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях проживающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров); - сохранять конфиденциальность гостя; - принимать меры в отеле, в соответствии с ситуацией; -общаться на английском языке с гостями; 	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> - организовать рабочее место службы приема и размещения; - выполнять процедуру приема, регистрации и размещения; - предоставлять информацию гостям об услугах в гостинице; 	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Знания	<ul style="list-style-type: none"> -основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - культурную, историческую и туристическую информацию для данной местности 	Практическая работа,	Экспертное наблюдение
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> -информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - заказывать дополнительные услуги, такие как такси, доставка цветов и билеты в театр на имена гостей; - предоставлять туристическую информацию для гостей. 	Практическая работа Экзамен	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> -предоставлять информацию гостям об услугах в гостинице; - предоставлять туристическую информацию для гостей. 	Выполнение практического задания в рамках практик	Оценка выполнения производственных заданий в рамках практик

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Знания	-виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	-готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Практическая работа Экзамен	Экспертное наблюдение Оценка результатов
	Действия	-участвовать в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; - контролировать оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Дифференцированный зачет Экзамен	Оценка результатов

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Знания	- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания	Тестирование Практическое задание Устный опрос Дифференцированный зачет	Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов
	Умения	- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Практическое задание	Оценка результатов
	Действия	- участвовать в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; - контролировать оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка результатов

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Знания	-правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям	Практическое задание	Оценка результатов
	Умения	-оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними	Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка результатов
	Действия	-подготавливать счета и организацию отъезда гостей;	Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка результатов
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Знания	-принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;	Ситуационная задача	Оценка результата

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Умения	-выполнять обязанности ночного портье	Практическое задание	Оценка результатов
	Действия	-проводить ночной аудит и передачу дел по окончании смены	Практическое задание	Оценка результатов
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знания	-сущность гражданско-патриотической позиции; - общечеловеческие ценности; - правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	-описывать значимость своей профессии; - презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Ситуационная задача	Оценка результата

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Действи	<ul style="list-style-type: none"> - понимать значимость своей профессии (специальности); - демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей распознавание сложных 	Виды работ на практике	Оценка результата
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Знания	<ul style="list-style-type: none"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структура плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; 	Собеседование	Оценка процесса

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> -распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составить план действия, определить необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); 	Выполнение практического задания в рамках практик	Оценка выполнения производственных заданий в рамках практик

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> - проблемные ситуации в различных контекстах; - проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; - определение этапов решения задачи; - определение потребности в информации; - осуществление эффективного поиска; - выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных; - разработка детального плана действий; - оценка рисков на каждом шагу; - оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации; - предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана; 	<p>Ситуационная задача</p> <p>Практическая работа</p> <p>Выполнение практического задания в рамках практик</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>Экзамен</p>	<p>Экспертное наблюдение</p> <p>Оценка выполнения производственных заданий в рамках практик</p> <p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – способен порождать новые идеи; - склонен анализировать нестандартные ситуации; 	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – опознает нестандартные ситуации; -проявляет способность адаптироваться к новым ситуациям; 	Собеседование	Оценка процесса

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> - планирует, организует и контролирует свою деятельность; - оперативно реагирует на нестандартные ситуации; 	Собеседование	Оценка процесса
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Знания	<ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации 	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска 	Практическая работа	Экспертное наблюдение
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> - планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; - проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты; - структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; 	Практическая работа	Экспертное наблюдение

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
		- интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности		
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Знания	- современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение	Практическая работа	Экспертное наблюдение
	Действия	- применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами,	Знания	- психология коллектива; - психология личности; - основы проектной деятельности	Собеседование	Оценка процесса

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
руководством, потребителями.	Умения	-организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Ролевая игра	Оценка процесса
	Действия	участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач; - планирование профессиональной деятельности.	Виды работ на практике	Оценка результата
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Знания	-психологию личности и ;коллектива в целом; - и основы проектной деятельности	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	-проявляет ответственность за выполняемую работу;	Ситуационная задача	Оценка результата

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Действия	- берет ответственность за принятие решений на себя, если необходимо продвинуть дело вперед;	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Знания	-способен учиться	Собеседование	Оценка результата
	Умения	-склонен к саморазвитию -стремиться к успеху	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	-способен работать самостоятельно	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной	Знания	-готов к самостоятельной деятельности в условиях неопределенности	Собеседование	Оценка процесса

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
деятельности.	Умения	<ul style="list-style-type: none"> -проявляет инициативность и предпринимательский дух -активно принимает участие в разработке новых проектов 	Учебно-практические конференции	Экспертное наблюдение
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> -ищет различные варианты выполнения решений -принимает непопулярные решения, если этого требует ситуация 	Конкурсы профессионального мастерства	Оценка результата

1. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ПОП.

Данная программа может быть использована при реализации основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в рамках программы профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (администратор, горничная)». Кроме того, программа может быть использована при реализации программ профессионального обучения, переподготовки, повышения квалификации рабочих кадров и для обучения специальностей 43.00.00. Сервис и туризм.