



**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГУМАНИТАРНЫЙ ТЕХКУМ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

Специальность

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Москва, 2024г.

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

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

1.1. Область применения программы

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

1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.

2. Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.

3. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт:

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

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-технические мероприятия.

знать:

- основные и дополнительные услуги гостиницы;

- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,

- этику делового общения;

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц 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-технические мероприятий;

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и

нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);

- правила общения с клиентами;
- трудовое законодательство и правила охраны труда.

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

1.3.1. Перечень общих компетенций

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

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.3.3. Перечень личностных результатов

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

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего часов на освоение ПМ – 241 час,

в том числе в форме практической подготовки – 179 часов,

в том числе самостоятельная работа – 6 часов.

Из них на освоение:

МДК – 103 часа,

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

Промежуточная аттестация 24 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, ак.ч.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак.ч.						
				Обучение по МДК				Практики		Промежуточная аттестация
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная	
					Лабораторных работ и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы), в т.ч. ПК 3.1.Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха). ПК 3.2.Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы. ПК 3.3.Обслуживанием клиентов и проводит	109	71	103	71		6			12

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

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

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены УП)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч
1	2	3
Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха) (ПК 3.1 Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).		241/179 103/71
Тема 1. Организация деятельности администратора гостиницы (дома отдыха)		18
Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая внутриорганизационную деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы).	Содержание	4
	Положение о подразделении как инструмент управления персоналом.	
	Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции.	
	Структура должностной инструкции.	
	В том числе практических занятий:	6
Структура внутриорганизационной документации, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха).		
Тема 1.2. Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).	Содержание	2
	Функциональные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).	
	В том числе практических занятий:	6
	Структура должностной инструкции администратора гостиницы (дома отдыха).	
Тема 2. Специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха. (ПК 3.2.Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы).		20
Тема 2.1. Требования, предъявляемые к администратору гостиницы, связанные с определенной спецификой деятельности в данной должности.	Содержание	4
	Характеристика требований, предъявляемых к администратору гостиницы.	
	Специфика функций администратора.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и	

	назначения гостиницы.	
	Специфика функций администратора в РФ и за рубежом.	
Тема 2.2. Специфика деятельности администратора как функционально-связующего звена всех служб гостиницы.	Содержание	2
	Мобильная специфика деятельности администратора.	
	Администратор как функционально-связующее звено всех служб гостиницы.	
	В том числе практических занятий:	6
	Деловой этикет администратора.	
	Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.	
Тема 3. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха).		12
Тема 3.1. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха).	Содержание	4
	Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.	
	Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Основные виды организационных документов.	
	Назначение организационных документов.	
Тема 3.2. Организационные документы: устав, должностная инструкция, положение, штатное расписание, их назначение и основные виды	Содержание	2
	Основные виды организационных документов.	
	Назначение организационных документов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
Тема 4. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения.		17
Тема 4.1. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха).	Содержание	2
	Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха).	
	Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).	
	В том числе практических и лабораторных занятий	9
	Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от	

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

(ПК 3.3 Обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия).		
Тема 7.1. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.	Содержание	2
	Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.	
	Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами.	
Тема 7.2. Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.	Содержание	2
	Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.	
	Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Принятие мер по ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.	
	Схема организационно-технических мероприятий.	
Самостоятельная работа		6
Тематика заданий т.1 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка рефератов «Повышение квалификации администратора гостиницы». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Разбор ситуационных задач по теме. Тематика заданий т.2 1. Решение ситуационных задач по предупреждению возникновения конфликтных ситуаций с гостями. 2. Подготовка сообщений «Деловой этикет администратора». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 5. Подготовка сообщений «Требования, предъявляемые к внешнему виду администратора». Тематика заданий 3 1. Подготовка презентаций «Структура соподчинения работников гостиницы». 2. Составление словаря профессиональных терминов.		

<p>3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.</p> <p>4. Решение ситуационных задач по теме</p> <p>Тематика заданий т.4</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> <p>Тематика заданий т.5</p> <p>1. Разбор ситуационных заданий по методам контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).</p> <p>2. Подготовка рефератов «Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы».</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>Тематика заданий т.6</p> <p>1. Подготовка сообщений «Виды делового общения», «Типы делового общения».</p> <p>2. Составление словаря профессиональных терминов.</p> <p>3. Разбор ситуационных заданий по теме.</p> <p>4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.</p> <p>Тематика заданий т.7</p> <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>	
<p>Учебная практика Виды работ</p>	<p>36</p>
<p>Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.</p>	
<p>Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы</p>	

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

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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

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

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

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

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
4. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.
5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.
9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.
10. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
11. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

12. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2012.
13. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2011.
14. Павлова Н.В. Администратор гостиницы.- М, Академия -2012

Электронная библиотека Znanium.com и Юрайт :

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

Дополнительные источники:

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

Интернет-ресурсы:

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>
2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное деловое партнёрство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html
4. Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc
5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru
6. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием платёжных карт: федер. закон от 22 мая 2003 №54-ФЗ (в ред. от 25 июня 2012 № 94-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12130951/>
7. ОАО «ГАО "Москва"» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gaomoskva.ru>
8. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ (в ред. от 28 июля 2012 г. №139-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12148555/>
9. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>
10. Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учёта по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию:

Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 (в ред. от 21 мая 2012 г. №493) [Электронный ресурс]. –

Режим доступа: <http://base.garant.ru/10103761/>

11. Регламент (ЕС) №526/2006 Европейского парламента и совета от 15 марта 2006 г., устанавливающий Кодекс Сообщества о режиме пересечения людьми границ // Московская государственная юридическая академия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen_code.htm

12. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>

13. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

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

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

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

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

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей,	– точность предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных	Экспертная оценка результатов

<p>зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.</p>	<p>сооружений и других объектов культуры и отдыха;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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>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 3.2. 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 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p>
<p>ПК 3.3. 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 	<p>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

	мероприятий	
--	-------------	--

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