

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол №...4.....

« 05 » июня 20 23



УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»

А.М. Кривоносов

« июня 20 23 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ»**

**МДК 03.01 Специальная технология «Администратор гостиницы (дома отдыха)» 20063
ОКПДТР**

для специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность: предоставление гостиничных услуг

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург

2023г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

СОГЛАСОВАНА

Организация –партнёр

ООО«ВТС»

Генеральный директор

 А.С. Савина

« 05 » 04 20 23 г.

Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол №...5.....

« 28 » 06 20 23 г.


Одобрена на заседании цикловой комиссии

Экономики и сервиса

Протокол №...5.....

« 28 » 06 20 23 г.

Председатель цикловой комиссии

 И.Н. Федосеева

Разработчик: Чередниченко Ю.П., преподаватель СПБ ГБПОУ «АУГСГиП»

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции

1.1.1. Перечень общих компетенций

<i>Код</i>	<i>Наименование общих компетенций</i>
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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3 В	выполнения работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха);
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.
ПК 3.4	Предоставлять дополнительные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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

уметь	<ul style="list-style-type: none"> - 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. -оформлять документы на предоставление дополнительных услуг
знать	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 266 часов

в том числе в форме практической подготовки –266 часов

Из них

-на освоение МДК 86 часов, в том числе на самостоятельную работу 14 час

-на практики:

на учебную практику 72 часа

на производственную практику (по профилю специальности) 72 часа

- экзамен по модулю 36 часов, в том числе на самостоятельную работу по подготовке 8 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час	Объем профессионального модуля, академические часы.												
			Работа обучающегося во взаимодействии с преподавателем										Сам.работа		
			Всего	Обучение по МДК						Практика		Консультации к экзамену по ПМ	Экзамен по ПМ	В период обучения по МДК	Подготовка к экзаменам
				теоретические занятия	практические занятия	курсовые работы	консультации		Экзамен по МДК	учебная	производственная				
							к курсовым	к экзамену по МДК							
4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
OK01-09 3.1-3.4	МДК 03.01 Специальная технология «Администратор гостиницы (дома отдыха)» 20063 ОКПДТР	86	72	24	48									14	
OK01-09 3.1-3.4	Учебная практика	72	72							72					
	Производственная практика	72	72								72				
OK01-09 3.1-3.4	Экзамен по профессиональному модулю	36	28									16	12		8
	Всего	266	244	24	48					72	72	16	12	14	8

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

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)	Объем в часах
1	2	3
МДК 03.01	Специальная технология «Администратор гостиницы (дома отдыха)» 20063 ОКПТДТР	86/2,38
Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы). Специфика деятельности администратора гостиницы (дома отдыха).		
Тема 1.1. Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).	Содержание Функциональные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха). Практическое занятие Структура должностной инструкции администратора гостиницы (дома отдыха).	2 4
Тема 1.2. Требования, предъявляемые к администратору гостиницы, связанные с определенной спецификой деятельности в данной должности.	Содержание Характеристика требований, предъявляемых к администратору гостиницы. Специфика функций администратора. Практическое занятие Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы. Практическое занятие Специфика функций администратора в РФ и за рубежом.	2 2 2
Тема 1.3. Специфика деятельности администратора как функционально- связующего звена всех служб гостиницы.	Содержание Мобильная специфика деятельности администратора. Администратор как функционально-связующее звено всех служб гостиницы. Практическое занятие Деловой этикет администратора. Практическое занятие Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.	2 2 2 4
Раздел 2. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха).		
Тема 2.1. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха).	Содержание Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы. Практическое занятие Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы.	2 4
Тема 2.2. Организационные документы: устав, должностная инструкция, положение, штатное расписание, их назначение и основные виды	Содержание Основные виды организационных документов. Назначение организационных документов. Практическое занятие Заполнение организационных документов	2 4
Раздел 3. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения.		
Тема 3.1. Основные и дополнительные услуги	Содержание Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха). Понятие и характеристика дополнительных услуг	2

гостиницы (дома отдыха).	гостиницы (дома отдыха).	
	Практическое занятие Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.	4
Тема 3.2. Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).	Содержание Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).	2
Раздел 4. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).		
Тема 4.1. Понятие контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	Содержание Понятие контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	2
	Практическое занятие Контроль исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	4
Тема 4.2. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	Содержание Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	2
Раздел 5. Правила общения с клиентами. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятия.		
Тема 5.1. Правила общения с клиентами	Содержание Основные правила общения с клиентами.	2
	Практическое занятие Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.	4
Тема 5.2 Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.	Содержание Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.	2
	Практическое занятие Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.	4
Тема 5.3. Проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.	Содержание Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.	2
	Практическое занятие Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий.	4
	Дифференцированный зачёт (практическое задание)	2
	Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 03.01 - Решение ситуационных задач по предупреждению возникновения конфликтных ситуаций с гостями. - Подготовка сообщений «Деловой этикет администратора», «Требования, предъявляемые к внешнему виду администратора», «Повышение квалификации администратора гостиницы», «Структура соподчинения работников гостиницы», «Методы предложения дополнительных услуг российских и зарубежных гостиниц», «Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы». - Составление словаря профессиональных терминов. - Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.	14

	<ul style="list-style-type: none"> - Решение ситуационных задач по теме. - Разбор ситуационных заданий по методам контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). - Решение ситуационных групповых заданий по принятию мер по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами. 	
	итого во взаимодействии с преподавателем	72
	итого МДК 03.01	86/2,39
	Экзамен по модулю	12
	Консультации к экзамену по модулю	16
	Самостоятельная работа по подготовке к экзамену по модулю	8
Учебная практика		72
Виды работ		
<ul style="list-style-type: none"> - Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. - Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы - 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		72
Виды работ		
<ul style="list-style-type: none"> - 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 этики 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	
итого по ПМ 03	266/7,39

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет:

«Выполнение работ по должности служащего. Администратор гостиницы».

оснащенных оборудованием:

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

техническими средствами:

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

Лаборатория:

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями),

Мастерская:

- стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования,

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной рабочей программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные печатные издания

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.

МДК 03.01 Специальная технология «Администратор гостиницы (дома отдыха)»

Основная литература

Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Фаустова Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для СПО/ Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг : учебник /Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова и др. – Москва : НИЦ ИНФРА - М, 2022. - 320 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

Можаева Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учебное пособие / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

Интернет-ресурсы:

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: [http/ eulaw.edu.ru](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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.	– точность предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; – правильность информирования	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: – при выполнении и защите результатов

	<p>потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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>практических занятий;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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> <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 3.3. 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.34.4 Предоставлять дополнительные услуги</p>	<ul style="list-style-type: none"> – демонстрация предоставления дополнительных услуг гостям 	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным</p>	<p>Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной</p>

контекстам		программы: - 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
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	
ОК03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в личной и безналичной форме	
ОК04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик	практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Обучающийся соблюдает нормы экологической безопасности; определяет направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической	Обучающийся использует физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применяет рациональные приемы двигательных функций в профессиональной	

подготовленности	деятельности; пользуется средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	
ОК09. Пользоваться профессиональной документацией государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы профессионального модуля

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 8
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	ЛР13
Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	ЛР14
Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем	ЛР15
Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к	ЛР16

самозанятости.	
Готовый к профессиональной конкуренции, освоению новых форм трудовой деятельности и конструктивной реакции на критику, содействующий поддержанию престижа своей профессии.	ЛР17