



ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ**

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или  
нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих (горничная,  
портье, агент по закупкам)**

Для студентов, обучающихся по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

Сыктывкар, 2019

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта по  
специальности среднего профессионального образования

|            |                                   |
|------------|-----------------------------------|
| <b>код</b> | <b>наименование специальности</b> |
| 43.02.14   | Гостиничное дело                  |

(программа подготовки специалистов среднего звена среднего  
профессионального образования)

**Разработчики**

|   | <b>Фамилия, имя, отчество</b> | <b>Ученая степень (звание)<br/>[квалификационная категория]</b> | <b>Должность</b>                  |
|---|-------------------------------|---|-----------------------------------|
| 1 | Носова Анна Викторовна        | первая  | преподаватель                     |
| 2 | Гаевая Елена Витальевна       | высшая  | Зав. отделением,<br>преподаватель |

10  
[число]

мая  
[месяц]

2019  
[год]

**Рекомендована**

ПЦКП частных методик дошкольного образования

Протокол № 8 от «16» мая 2019 г.

*Председатель ПЦКП*

*Моторина Людмила Дмитриевна*

**Рассмотрена**

научно-методическим советом ГПОУ

«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»

Протокол № 5 от «05» июня 2019 г.

*Председатель совета*

*Герасимова М.П.*

## Содержание

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Паспорт рабочей программы профессионального модуля</b>              | <b>4</b>  |
| <b>2.</b> | <b>Результаты освоения профессионального модуля</b>                    | <b>8</b>  |
| <b>3.</b> | <b>Структура и примерное содержание профессионального модуля</b>       | <b>9</b>  |
| <b>4.</b> | <b>Условия реализации профессионального модуля</b>                     | <b>18</b> |
| <b>5.</b> | <b>Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля</b> | <b>24</b> |

# 1. ПАСПОРТ рабочей программы профессионального модуля

**ПМ.05**

**Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)**

[код]

[название профессионального модуля в соответствии с ФГОС]

## 1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО

по специальности

43.02.14

[код]

Гостиничное дело

[наименование специальности полностью]

укрупненной группы специальностей

430000

Сервис и туризм

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

[наименование вида профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС (пункты 5.2.1-5.2n)]

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

ПК 5.3 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

**Рабочая программа профессионального модуля может быть использована:**

только в рамках реализации специальности

43.02.14

[код]

Гостиничное дело

[наименование специальности полностью]

в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки

[указать направленность программ повышения квалификации и переподготовки]

при освоении профессии рабочего

в рамках специальности СПО

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

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

**иметь практический опыт:**

1. владения информацией о гостинице и предоставляемых услугах;
2. приветствия и информирования гостей;
3. сопровождения гостей до номера;
4. использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями;
5. оформления документов на вселение гостей, заполнения форм строгой отчетности в соответствии с поступлением

**уметь:**

1. регистрировать гостей;

2. не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими;
3. оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг

**ЗНАТЬ:**

1. способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
2. особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
3. каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
4. ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
5. методы максимизации доходов гостиницы;
6. виды отчетности по продажам;
7. правила противопожарной безопасности в гостиницах.

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

|   |             |                                  |                    |
|---|-------------|----------------------------------|--------------------|
|   | всего часов | <input type="text" value="226"/> | в том числе        |
| максимальной учебной нагрузки обучающегося            |             | <input type="text" value="82"/>  | часов, в том числе |
| обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося |             | <input type="text" value="62"/>  | часов,             |
| самостоятельной работы обучающегося                   |             | <input type="text" value="4"/>   | часов;             |
| учебной практики                                      |             | <input type="text" value="72"/>  | часов;             |
| производственной практики                             |             | <input type="text" value="72"/>  | часов              |

**Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК 05.01**

**ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО ПОРТЬЕ**

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

|   |                           |                                 |     |
|---|---------------------------|---------------------------------|-----|
|   | всего                     | <input type="text" value="82"/> | час |
|   | самостоятельная работа    | <input type="text" value="4"/>  | час |
|   | обязательная аудиторная   | <input type="text" value="62"/> | час |
|   | лекций                    | <input type="text" value="22"/> | час |
| лабораторных и практических занятий, включая семинары |                           | <input type="text" value="40"/> | час |
|   | учебной практики          | <input type="text" value="72"/> | час |
|   | производственной практики | <input type="text" value="72"/> | Час |

### 3. Структура и содержание профессионального модуля

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля Методическое обеспечение образовательного процесса

| Коды профессиональных компетенций | Наименование разделов профессионального модуля                                   | Всего часов (максимальная учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) |  |  |                                     |  | Практика       |   |
|-----------------------------------|--|--|---|--|--|-------------------------------------|--|----------------|---|
|                                   |  |  | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося                   |  |  | Самостоятельная работа обучающегося |  | Учебная, часов | Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена распределенная практика) |
|                                   |  |  | Всего, часов  | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | в т.ч. курсовая работа (проект), часов | Всего, часов                        | в т.ч. курсовая работа (проект), часов |                |   |
| 1                                 | 2  | 3  | 4   | 5  | 6                                      | 7                                   | 8                                      | 9              | 10  |
| ПК.<br>ПК.                        | Раздел 1.<br>МДК 05.01 Технология выполнения работ по должности служащего портье | 226  | 82  | 40   |  | 4                                   |  | 72             | 72  |
|                                   | Всего:   | 226  | 82  | 40   |  | 4                                   |  | 72             | 72  |

#### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

МДК.05.01

ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО  
ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО ПОРТЬЕ

| Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем                 | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)   | Объем часов | Уровень освоения | Формируемые компетенции (ОК, ПК)              |
|--|--|-------------|------------------|---|
| 1  | 2  | 3           | 4                |   |
| <b>Раздел ПМ 105</b>   |  |             |                  |   |
| МДК 05.01 Технология выполнения работ по должности служащего портье                                      |  | 62          |                  |   |
| Тема 1.1. Осуществление операций с денежными средствами ценными бумагами оформление кассовых документов. | <b>Содержание</b>  | 6           |                  |   |
|  | 1. Правила организации наличного денежного и безналичного обращения Российской Федерации<br>Порядок осуществления кассовых операций.<br>Правила приема, хранения и выдачи наличных денег. Требования к оснащению и оборудованию помещения кассы. |             | 1                | ПК 5 1 - 5.4<br>ОК1-ОК5,<br>ОК7, ОК9,<br>ОК10 |
|  | 2. Понятие о материальной  |             | 1                | ПК 5 1 -                                      |

|   |  |  |   |   |  |
|---|--|--|---|---|--|
|   |  | ответственности кассира, права и обязанности работодателя и кассира. Установление и соблюдение лимита остатка наличных денег в кассе. Соблюдение кассовой дисциплины.  |   |   | 5.4<br>OK1-OK5,<br>OK7, OK9,<br>OK10             |
|   | 3.   | Документация по оформлению наличного денежного обращения. Денежные документы: виды и правила работы с ними. Порядок ведения книги учета движения денежных документов   |   | 1 | ПК 5 1 -<br>5.4<br>OK1-OK5,<br>OK7, OK9,<br>OK10 |
|   | 4.   | Порядок оформления кассовых документов<br>Унифицированные формы первичной учетной документации по кассовым операциям. Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров.   |   | 1 | ПК 5 1 -<br>5.4<br>OK1-OK5,<br>OK7, OK9,<br>OK10 |
|   | 5.   | Ведение журнала регистрации приходных и расходных кассовых документов.<br>Получение наличных денег в банке по чековой книжке..<br>Оформление объявления на взнос наличными для зачисления сверхлимитных денежных средств на расчетный счет. Выдача заработной платы по платежной, расчетно-платежной ведомости. Оформление депонированной заработной платы. Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов |   | 1 | ПК 5 1 -<br>5.4<br>OK1-OK5,<br>OK7, OK9,<br>OK10 |
|   | Семинарские и практические работы ( <i>при наличии, указываются темы</i> ) |  |   |   |  |
|   | 1.   | Решение ситуационных моделей гостеприимства.<br>Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов<br>Оформление депонированной заработной платы.  | 4 |   |  |
|   |  |  | 3 |   |  |
|   |  |  | 3 |   |  |
| Тема 1.2. Организация предприятия сферы сервиса-гостиницы | <b>Содержание</b>  |  | 6 |   |  |
|   | 1.   | Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса.   |   | 1 | ПК 5 1 -<br>5.4<br>OK1-OK5,<br>OK7, OK9,<br>OK10 |
|   | 2.   | Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела.   |   | 1 | ПК 5 1 -<br>5.4<br>OK1-OK5,<br>OK7, OK9,<br>OK10 |
|   | 3.   | Типология гостиниц.<br>Функциональное назначение гостиниц.   |   | 2 | ПК 5 1 -<br>5.4<br>OK1-OK5,<br>OK7, OK9,<br>OK10 |
|   | Семинарские и практические работы ( <i>при</i>                             |  |   |   |  |

|  |   |   |             |   |   |
|--|---|---|-------------|---|---|
|  | <b>наличии, указываются темы)</b>   |   |             |   |   |
|  | 1.  | Решение ситуационных функциональному назначению<br>Решение ситуационных задач:<br>Классификация гостиниц (по типам ОСУ)<br>Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона                 | 2<br>4<br>4 |   |   |
| Тема 1.3.<br>Основные службы гостиничного предприятия.<br>Организация и предоставление основных и дополнительных услуг | <b>Содержание (указывается перечень дидактических единиц)</b>   |   | 6           |   |   |
|  | 1.  | Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей                            |             | 1 | ПК 5 1 - 5.4<br>OK1-OK5,<br>OK7, OK9,<br>OK10 |
|  | 2.  | Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей.   |             | 2 | ПК 5 1 - 5.4<br>OK1-OK5,<br>OK7, OK9,<br>OK10 |
|  | 3.  | Услуги питания в гостинице. Правила предоставления. Услуги по бронированию билетов и арендетранспортных средств. Анимационная и досуговая деятельность курортных отелей. Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы» |             | 2 | ПК 5 1 - 5.4<br>OK1-OK5,<br>OK7, OK9,<br>OK10 |
|  | <b>Семинарские и практические работы (при наличии, указываются темы)</b>  |   |             |   |   |
| 1.   | Решение ситуационных задач:<br>Технология производственных процессов в гостинице.<br>Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса.<br>Моделирование ситуаций.<br>Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным предприятием.<br>Составление схемы размещения гостей. | 3<br>3<br>1<br>1<br>2   |             |   |   |
| Тема 1.4.<br>Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.    | <b>Содержание (указывается перечень дидактических единиц)</b>   |   | 4           |   |   |
|  | 1.  | Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия   |             | 1 | ПК 5 1 - 5.4<br>OK1-OK5,<br>OK7, OK9,<br>OK10 |
|  | 2.  | Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных   |             | 2 | ПК 5 1 - 5.4<br>OK1-OK5,                      |

|  |  |  |                            |   |   |
|--|--|--|----------------------------|---|---|
|  |  | ситуаций.  |                            |   | OK7, OK9, OK10                                |
|  | 3.   | Функции службы ночного портье и правила аудита. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами.   |                            | 1 | ПК 5 1 - 5.4<br>OK1-OK5,<br>OK7, OK9,<br>OK10 |
|  | Семинарские и практические работы ( <i>при наличии, указываются темы</i> ) |  |                            |   |   |
|  | 1.   | Составление должностной инструкции портье гостиницы<br>Моделирование ситуаций.<br>Заполнение карты движения номерного фонда<br>Моделирование ситуаций.<br>Заполнение карты движения номерного фонда<br>Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций. | 2<br>2<br>2<br>2<br>1<br>1 |   |   |
| Самостоятельная работа<br>1. Конспектирование по теме: Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса<br>2. Конспектирование по теме: Задачи и принципы организации деятельности гостиницы.<br>3. Конспектирование по теме: Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного сервиса.<br>4. Составление таблицы: Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания.<br>5. Конспектирование по теме: Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами.<br>6. Конспектирование по теме: Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.  |  |  | 4                          |   |   |
| Учебная практика УП.05.01<br>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье)<br><br>Виды работ<br>Составление характеристики организации: отраслевая принадлежность; производственная и управленческая структура; учредительные документы. выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате; информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. |  |  | 72                         |   |   |
| Производственная практика по профилю специальности ПП.05.01<br>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье)<br><br>Виды работ<br>Выполнение обязанностей дублеров<br>анализ нормативных документов, регламентирующих работу номерного фонда<br>организационная структура номерного фонда<br>организация работы горничной<br>инвентарь, оборудование, моющие средства<br>виды уборочных работ<br>технология проведения уборочных работ в номерах различного вида  |  |  | 72                         |   |   |

|   |     |  |  |
|---|-----|--|--|
| технология уборки внутренних помещений и мест общего пользования<br>циклы оборота постельного белья, санитарно – гигиенические нормы<br>услуги, предоставляемые службой номерного фонда<br>этикет обслуживания в номерном фонде<br>подготовка номеров к заселению |     |  |  |
| Всего   | 226 |  |  |



### 4.3. Используемые технологии обучения

В целях реализации компетентного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций, кейс метод, психологические и иные тренинги, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), проблемное обучение, мозговой штурм или брейнсторминг, интеллект-карты, интернет-экскурсии (интерактивная экскурсия), экскурсионный практикум, мастер-класс, знаково-контекстное обучение, проектное обучение, олимпиада, лабораторные опыты, конференция, дистанционное обучение, работа в малых группах, социальные проекты (внеаудиторные формы - соревнования, фильмы, спектакли, выставки и др.), интерактивные лекции (применением видео- и аудиоматериалов) и др.

### 4.4. Информационное обеспечение обучения

#### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы (по каждому МДК)

|   |
|---|
| Технология выполнения работ по должности служащего портье |
|---|

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

#### Основные печатные источники(2-3 издания)

| №  | Выходные данные печатного издания                  | Год издания | Гриф |
|----|--|-------------|------|
| 1. | Штейнгольц Б.И. Современные гостиничные технологии | 2014        |      |
| 2. | Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности   | 2017        |      |

#### 4.4. Общие требования к организации образовательного процесса при реализации профессионального модуля

##### Методическое обеспечение образовательного процесса

##### Требования к условиям проведения занятий

Реализация профессионального модуля осуществляется:

*после освоения общепрофессиональных дисциплин*

Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

*параллельно с освоения общепрофессиональных дисциплин*

Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

*до освоения общепрофессиональных дисциплин*

Этика профессиональной деятельности

Реализация профессионального модуля осуществляется:

в  семестре с учебной нагрузкой  часа в неделю;

в  семестре с учебной нагрузкой  часа в неделю;

##### Требования к условиям организации учебной практики

При реализации МДК 05.01 Технология выполнения работ по должности служащего портье

предусматривается проведение следующих видов практики:

учебной

производственной

практика проводится в рамках профессионального модуля

, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках модуля, и направлена на освоение студентами профессиональных компетенций.

Производственная практика проводится в рамках профессионального модуля

МДК 05.01 Технология выполнения работ по должности служащего портье

Цели и задачи, программы и формы отчетности определяются колледжем и доводятся до студентов до начала практики.

### **Требования к условиям консультационной помощи обучающимся**

При выполнении курсового проекта (работы) по модулю предусматривается проведение консультаций с обучающимися в пределах отведенного времени.

Форма проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные, дистанционные) определяется колледжем.

### **Требования к условиям организации внеаудиторной деятельности обучающихся**

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Реализация профессионального модуля обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам.

Во время самостоятельной подготовки в колледже студенты обеспечиваются бесплатным доступом к сети Интернет в читальных залах библиотеки.

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

### Показатели оценки результата освоения профессиональных компетенций

| Усвоенные знания   | Показатели оценки результата  | Формы и методы контроля и оценки   |
|--|---|--|
| способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;  | применение технологий продаж номерного фонда в ходе телефонных переговоров и в ходе личной беседы клиента с администратором стойки регистрации                  | Решение ситуационных производственных задач  |
| особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;   | целостное информирование гостей об основных, сопутствующих и дополнительных услугах; консультирование корпоративных клиентов о номерном фонде                   | Решение ситуационных производственных задач  |
| каналы и технологии продаж гостиничного продукта;  | оценка вариантов каналов распределения; эффективность выбранного канала продаж  | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся                        |
| ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; | грамотное составление программы лояльности для гостей, спецпредложений  | Кейс-ситуации  |
| методы максимизации доходов гостиницы;   | оценка доходности гостиницы, правильность вычисления чистой прибыли и выручки; эффективность выбранного метода максимизации доходов                             | Ситуационные задачи<br>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся |
| виды отчетности по продажам;   | правильность составления плана продаж   | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся                        |
| правила противопожарной безопасности в гостиницах.   | полнота правил противопожарной безопасности в гостинице; информирование гостей о соблюдении правил противопожарной безопасности во время проживания в гостинице | Тестирование<br>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся        |
| <b>Усвоенные умения</b>  |   |  |
| регистрировать гостей;   | Правильность оформления документации по регистрации, выселению, переселению гостей, загрузке номерного фонда  | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся                        |
| не допускать или разрешать   | Выбор оптимального метода   | Ситуационные задачи  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими;         | разрешения конфликтов  |   |
| оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг | Правильность оформления документации по регистрации, выселению, переселению гостей, загрузке номерного фонда | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся |

| <b>Профессиональные компетенции</b>  | <b>Показатели оценки результата</b>  | <b>Формы и методы контроля и оценки</b>   |
|--|--|---|
| <b>1</b>   | <b>2</b>   | <b>3</b>  |
| ПК 5.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей                          | Оптимальный выбор количественного состава службы приема и размещения, необходимой технической аппаратуры стойки регистрации<br>Грамотное составление графика смен администраторов<br>Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения  | Кейс-ситуации<br>Тест   |
| ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах                  | Выявление преимуществ гостиничного предприятия<br>Грамотное распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных<br>Полнота информационного рассказа о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице<br>Правильность оформления документации по регистрации, выселению, переселению гостей, загрузке номерного фонда<br>Применение методов разрешения конфликтов | Устный опрос<br>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся |
| ПК 5.3 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей | Анализ результатов деятельности<br>Применение методов стимулирования труда персонала службы приема и размещения<br>Демонстрация знания требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей<br>Соблюдение технологии обслуживания гостей различных категорий   | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся                 |

### **Показатели оценки результата освоения общих компетенций**

| <b>Общие компетенции</b> | <b>Показатели оценки результата</b> | <b>Формы и методы</b> |
|--------------------------|-------------------------------------|-----------------------|
|--------------------------|-------------------------------------|-----------------------|

|   |  | <b>контроля и оценки</b>   |
|---|--|--|
| <b>1</b>  | <b>2</b>   | <b>3</b>   |
| <b>ОК 01.</b><br>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам                               | Обоснованность выбора в применении метода решения проблемной ситуации  | Решение ситуационных производственных задач  |
| <b>ОК 02.</b><br>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности            | Эффективный поиск необходимой информации<br>Использование достоверных и актуальных источников, включая электронные источники<br>Выделять наиболее значимое в перечне информации  | Работа с учебными пособиями, конспект  |
| <b>ОК 03.</b><br>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие   | Рациональное планирование собственной деятельности, демонстрация навыков тайм-менеджмента  | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся          |
| <b>ОК 04.</b><br>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами                               | Взаимодействие обучающихся между собой в процессе работы, взаимодействие с преподавателем  | Обсуждение вопросов в малых группах, построение диалога                            |
| <b>ОК 05.</b><br>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | Употребление разговорных формул (скриптов) при ведении диалога с русскоязычными гостями и иностранными гостями   | Кейс-ситуация  |
| <b>ОК 07.</b><br>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях                    | Владение способами защиты от чрезвычайных ситуаций в гостинице, как в помещении массового скопления людей,<br>пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты<br>Соблюдение норм экологической безопасности | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся<br>Кейс-ситуация |
| <b>ОК 09.</b><br>Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности   | Демонстрация умений в работе с автоматизированной системой управления  | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся                  |
| <b>ОК 10.</b><br>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке   | Демонстрация умений в заполнении бланков регистрации и выселения гостя   | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся                  |

## **6. ТЕМАТИКА УЧЕБНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ РАБОТ СТУДЕНТОВ**

### **6.1 ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ**

| <b>№</b> | <b>Наименование темы курсовой работы</b>   | <b>Фамилия, инициалы<br/>научного руководителя</b> |
|----------|--|--|
| 1.       | Контроль качества обслуживания в гостинице | Гаевая Е.В.  |

### **6.1 ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ**

| <b>№</b> | <b>Наименование темы</b>                             |
|----------|--|
| 2.       | Организация автоматизированной службы портье в отеле |



