

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение

Академия управления городской средой, градостроительства и печати

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол №.....

« 08 » 07 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБНОУ «АУТСиП»

А.М. Кривоносов



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям  
рабочих, должностям служащих

для специальности  
43.02.11 Гостиничный сервис

базовая подготовка

Санкт-Петербург  
2020г.

Рабочая программа профессионального модуля Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис

СОГЛАСОВАНА

ООО «Профи Тур»

Генеральный директор

 Е.Н. Екимова

« 03 »

20



Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол № 5

« 18 » 06 2020

Одобрена на заседании цикловой комиссии

Экономики и сервиса

Протокол № 11

« 18 » 06 2020 г.

Председатель цикловой комиссии

 С.В. Пименова / Е.Р. Оболенская

Разработчики:

Ипатова С.В., преподаватель СПб ГБПОУ «АУГСГиП»

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	4
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	7
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	8
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	13
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	16

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

## **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. (Портье)**

### **1.1. область применения**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Выполнение работ по профессии портье и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1 Обслуживать клиентов при заселении в гостиницу.

ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах, контролировать своевременность и качество их исполнения.

ПК 5.3 Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях.

ПК 5.4 Обеспечивать выполнение действующих правил пользования и внутреннего распорядка в отеле.

ПК5.5 Принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.

ПК5.6 Организовывать отъезд и приводы гостей, оформлять расчётную документацию.

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

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

#### **иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- взаимодействия с клиентом в процессе обслуживания, подготовки счетов и организации отъезда гостей;

#### **уметь:**

- Организовывать рабочее место;
- Регистрировать гостей (VIP- гостей, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- Принимать и оформлять необходимые документы, оформлять разрешение на поселение граждан по предъявлению паспорта или другого документа;
- Контролировать своевременную подготовку номеров к приёму гостей;
- Обеспечивать контроль паспортно-визового режима при оформлении гостей
- Соблюдать правила регистрации национальных документов иностранных граждан;

- Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах;
- Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчёты с ними;
- Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
- Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) и предоставлять её в бухгалтерию;
- Обеспечивать хранение, выдачу и получение ключей номерного фонда;
- Принимать и вручать поступившую корреспонденцию проживающим;
- Принимать меры к размещению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих, и их взаимному уважению;
- Оказывать первую помощь в экстремальной ситуации;
- Выполнять обязанности ночного портье;
- Вести журнал и книгу сдачи дежурства

**знать:**

- Законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- Нормативные документы и инструкции, касающиеся выполняемой работы;
- Правила приёма и обслуживания гостей;
- Правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах;
- Правила регистрации национальных документов иностранных граждан
- Правила пользования гостиницами и правила внутреннего трудового распорядка;
- Организацию службы приёма и размещения, принципы её взаимодействия с другими отделами гостиницы;
- Порядок использования номерного фонда и бронирования;
- Правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- Прейскуранты и тарифы на основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- Порядок расчётов за предоставляемые услуги;
- Основные функции ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- Правила расчёта с гостями при их отъезде, порядок возврата денежных сумм гостям;
- Виды отчётной документации;
- Методы и приёмы урегулирования конфликтов;
- Приёмы и методы доврачебной медицинской помощи;
- Нормы и правила охраны труда, правила техники безопасности, противопожарной защиты и производственной санитарии
- Техники проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

### **1.3. Количество часов/зачетных единиц на освоение программы профессионального модуля:**

всего –162 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки студента – 54 часа

включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 36 часов;

самостоятельной работы обучающегося –18 часов;

производственной практики – 108 часов.

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности (ВПД) – Выполнение работ по профессии портье, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК5.1	Обслуживание клиентов при заселении в гостиницу.
ПК5.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах, контролировать своевременность и качество их исполнения.
ПК5.3	Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях
ПК5.4	Обеспечивать выполнение действующих правил пользования и внутреннего распорядка в отеле.
ПК5.5	Принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.
ПК5.6	Организовывать отъезд и приводы гостей, оформлять расчётную документацию.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 5.1-5.6	МДК 05.01 Портье	54	36	16	-	18	-	-	-
	производственная практика по профилю специальности, часов	108	-	-	-	-	-	-	108
	<b>Всего:</b>	<b>162</b>	<b>36</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>108</b>



### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов/ зач.ед	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Тема 1. Обеспечение работы по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий.</b>	<b>Содержание:</b> Культура сервиса. Манеры поведения. Внешний вид и культура речи. Создание в холле приемов благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляции, температурный режим, музыка...)	2	1-2
	<b>Практическое занятие:</b> Расчёт оценки культуры сервиса- семинар	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Изучение основной литературы. Сообщение по теме.	2	3
<b>Тема 2. Разработка процедур и схем приёма и размещения гостей.</b>	<b>Содержание:</b> Встреча гостей. Типы резервирования. Способы и технология резервирования. Особенности регистрации и оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ. Порядок выдачи ключей. Обеспечение безопасности имущества гостей. Организация хранения ценных вещей.	2	1-2
	<b>Практическое занятие:</b> Классификация гостей и оценка их поведения- семинар + сводная таблица	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Изучение основной литературы. Типы замковых систем- сообщение	2	3
<b>Тема 3. Осуществление</b>	<b>Содержание:</b> 1. Классификация гостиничных номеров. Расчёт вместимости номерного фонда.	4	1-2

<b>контроля над своевременной подготовкой номеров</b>	Расчёт количества свободных номеров на любую дату. Использование АСУ как средство контроля над номерным фондом. 2.Проверка санитарно-гигиенического состояния номера.		
	<b>Практическое занятие:</b> Последовательность уборки помещений. Технология уборочных работ- семинар+ сводная таблица	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Изучение основной литературы. Составление докладов по теме.	3	3
<b>Тема 4. Управление службой приёма и размещения.</b>	<b>Содержание:</b> 1. Стилль и методы управления. Распределение заданий между работниками службы. Доведение до них принятых решений, определение степени их ответственности. 2. Разработка системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала. Осуществление контроля над исполнением работниками указаний руководства организации.	2	1-2
	<b>Практическое занятие:</b> Кроссворд по теме.	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Изучение основной литературы.	2	3
<b>Тема 5. Осуществление контроля за организацией рабочих мест и их материально-техническим оснащением.</b>	<b>Содержание:</b> Контактная зона и принципы эргономики. Организация и контроль рабочих мест швейцаров и багажистов; рабочих мест приёма и размещения; службы эксплуатации номерного фонда. Автоматизированные рабочие места. Материально- техническое оснащение.	2	1-2
	<b>Практическое занятие:</b> Описание организации и контроль всех служащих гостиницы- служба портье – изучение должностную инструкцию	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Изучение основной литературы.	2	3

<b>Тема 6. Принятие и оформление необходимых документов.</b>	<b>Содержание:</b> 1. Паспортные формальности. Договор на размещение. Правила проживания. Гостиничный контракт. Должностные инструкции	2	1-2
	<b>Практическое занятие:</b> Заполнение договора на размещение.	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Доклад по одной из должностных инструкций.	2	3
<b>Тема 7. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах и их консультирование.</b>	<b>Содержание:</b> 1. Вывеска информации об услугах. Прайс-лист о дополнительных услугах в номерах. Информация на сайте гостиницы. Раздача наглядного материала. Устное консультирование проживающих.	2	1-2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Составление таблицы классификации дополнительных услуг гостиницы Заполнение документа о дополнительной платной услуге.	1	3
<b>Тема 8. Контроль за соблюдением работниками трудовой дисциплины, техники безопасности.</b>	<b>Содержание:</b> Правила внутреннего распорядка, нормы охраны труда, техника безопасности. Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, контроль качества уборки и технического состояния номеров.	2	1-2
	<b>Практическое занятие:</b> Перечень требований производственной санитарии и гигиены (способы их осуществления)	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Изучить формы рабочего времени, формы служебных графиков; курсы первой помощи, поведение в чрезвычайных ситуациях- конспект	2	3
<b>Тема 9. Принятие мер к разрешению конфликтов, возникающих при</b>	<b>Практическое занятие:</b> Ролевая игра – разрешение нестандартных ситуаций- +решение задач.	2	2
	Дифференцированный зачёт	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Составление карточки опроса гостей о качестве обслуживания.	2	3

<b>обслуживании проживающих.</b>			
	<b>Всего</b>	<b>54/1.5</b>	
	<b>Производственная практика по ПМ.05</b> - Ознакомление с производственно- технологической деятельностью гостиниц и других средств размещения, с правовыми и нормативными документами, регламентирующими гостиничную деятельность, с должностными обязанностями сотрудников гостиницы, техникой безопасности; - Рассмотрение процесса организации и контроля обслуживания в гостинице; - Ознакомление со спецификой управления гостиничными службами; --Формирование организационных и технических навыков по организации рабочего места, рационализации процесса - Выполнение работ по должности портье в соответствии с должностной инструкцией - Овладение навыками общения с клиентами; - Формирования отчётной работы.	<b>108/3</b>	<b>3</b>
	<b>Всего:</b>	<b>162/4.5</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению  
Реализация программы модуля предполагает следующее.

Учебные кабинеты:

Лаборатории:

Гостиничный номер;

Служба приема и размещения гостей.

Технические средства обучения: телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

Специализированная мебель, телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение профессионального обеспечения, импринтер, специальное оборудование.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видео и фото материал.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

#### Основная 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, 2019. - 320 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке

**Тимохина Т. Л.** Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Можаева Н. Г.** Индустрия гостеприимства : практикум / Н. Г. Можаева, М. В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА - М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

**Можаева Н. Г.** Индустрия гостеприимства : практикум / Н. Г. Можаева, М. В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА - М, 2018. — 120 с. – 25 экз.

#### Дополнительная литература

**Организация гостиничного дела** : учебное пособие / ред. Л. И. Черникова. — Москва : КноРус, 2019. — 192 с. — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке

**Быстров С. А.** Организация гостиничного дела : учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва : Форум : НИЦ ИНФРА - М, 2019. - 432 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке

### **Интернет –ресурсы:**

1. 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/>
2. 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](http://www.frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc)
3. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
4. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)
5. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>
6. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>
7. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>
8. Журнал гостиничного бизнеса «Отель» <http://www.hotelmagazine.ru/>
9. Официальный сайт телевизионного журнала путешествий и телекомпаний «Планета 5 звезд» <http://www.tvplaneta.ru/>
10. Российский Союз Туриндустрии. - <http://www.rostourunion.ru/>
11. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии. - <http://www.ratanews.ru/>
12. Туристический бизнес для профессионалов <http://tourbus.ru/>
13. Журнал «Парад отелей» <http://paradeofhotels.ru/>
14. Все про гостиницы, отели. <http://www.new-hotel.ru/>
15. <http://www.turizm.ru/>
16. Федеральное агентство по туризму (РОСТУРИЗМ) <http://www.russiatourism.ru/>

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

В состав модуля ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» входит междисциплинарный курс: МДК 05.01. «Портье».

В целях реализации компетентностного подхода предусмотрено использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (решение ситуационных задач, разбора конкретных ситуаций, тренингов и т.п.) в сочетании с самостоятельной внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

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 обучающихся.

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

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.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

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

Итогом промежуточной аттестации по модулю должно быть однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен или не освоен» и оценка в баллах по пятибалльной шкале.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

##### **Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих освоение программы модуля**

Требования к квалификации педагогических (инженерно - педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: инженерно-педагогический состав - дипломированные специалисты - преподаватели междисциплинарных курсов.

Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

При реализации программы профессионального модуля академия обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения.

Формами промежуточной аттестации по профессиональному модулю является дифференцированный зачет по междисциплинарному курсу), дифференцированный зачет по производственной практике, экзамен квалификационный по профессиональному модулю.

Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю самостоятельно разрабатываются колледжем. Для текущего и итогового контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблица 1).

Таблица 1

Показатели контроля и оценки результатов освоения ПМ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
5.1 Обслуживание клиентов при заселении в гостиницу.	Скорость и техничность при обслуживании клиентов	Экспертная оценка на практическом занятии Мониторинг за выполнением обучающимися работ при прохождении учебной практики
ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах, контролировать своевременность и качество их исполнения.	Своевременное предоставление информации гостю о гостиничных услугах. Исполнение и качество.	Тестирование Экспертная оценка на практическом занятии Мониторинг за выполнением обучающимися работ при прохождении учебной практики
ПК 5.3 Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях.	Точность в информировании о наличии свободных мест, информации по гостям	Тестирование
ПК 5.4 Обеспечивать выполнение действующих правил пользования и внутреннего распорядка в отеле	- Правильность при выполнении действующих правил пользования внутреннего распорядка в отеле.	Экспертная оценка на практическом занятии Мониторинг за выполнением обучающимися работ при прохождении учебной практики
ПК5.5 Принимать меры к разрешению конфликтов,	- Своевременность при разрешении конфликтов, возникающих при	Тестирование Экспертная оценка на



возникающих при обслуживании проживающих.	обслуживании проживающих	практическом занятии Мониторинг за выполнением обучающимися работ при прохождении учебной практики
ПК5.6 Организовывать отъезд и приводы гостей, оформлять расчётную документацию.	Своевременное оформление расчётной документации и организации по отъезду и приводу гостей.	Тестирование Экспертная оценка на практическом занятии Мониторинг за выполнением обучающимися работ при прохождении учебной практики

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.

Таблица 2

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация интереса к будущей профессии.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач;- демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в коллективе, и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.	
ОК 7. Брать на себя	- проявление ответственности за	

ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	работу подчиненных, результат выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	