

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

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол №.....

« 03 » 04 20 20

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»

А.М. Кривоносов



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Приём, размещение и выписка гостей

для специальности

43.02.11 «Гостиничный сервис»

базовая подготовка

Санкт-Петербург

2020г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 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. Федотова
« 05 » _____ 20 20.



Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол №.....

« 18 » 06 20 20

Одобрена на заседании цикловой комиссии

Экономики и сервиса

Протокол № 11

« 18 » 06 20 20.

Председатель цикловой комиссии

 С.В. Пименова / Е.П. Оболенская

Разработчики:

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

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр.
	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка).

В части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Прием, размещение и выписка гостей и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
3. Принимать участие в заключении договоров об оказании услуг.
4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании услуг.
5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Программа профессионального модуля может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса. Опыт работы не требуется.

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:

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье,

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

1.3. Количество часов на освоение профессионального модуля:

всего - 378 часов, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося - 198 часов, включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 132 часа; самостоятельной работы обучающегося - 66 часов;
- курсовая работа - 20 часов;
- производственной практики - 180 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

Прием, размещение и выписка гостей, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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	6	7	8	9	10	
ПК 1-6	Раздел 1. Ведение процесса приема, размещения и выписки гостей	378	132	52	20	66	-		180
	Производственная практика, (по профилю специальности), часов	-							-
Всего:		378	132	52	20	66	-		180

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, курсовая работа	Объем, час/зач.ед.	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел ПМ.02. Ведение процесса приема, размещения и выписки гостей		378/10,5		
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей		198/5,5		
Тема 1.1. Заезд, регистрация и размещение гостя.	Содержание	45		
	1	Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп.	4	1
	2	Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами.	4	1
	3	Экспресс-оплата гостиничного счета.	2	1
	4	Регистрация гостя.	2	1
	5	Классификация гостиничных номеров.	2	1
	6	Вселение в номер.	2	1
	Практические занятия			
	1	Составление списка нормативно-правовых актов, регламентирующих процесс регистрации гостя в отеле.	2	2
	2	Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами.	2	2
	3	Правила работы с информационной базой данных гостиницы.- семинар	2	2
	4	«Обслуживание гостей на стойке регистрации в гостинице «Центральная»	4	2
	5	Деловая игра «Поселение гостей в гостиницу».	4	2

	<p>Самостоятельная работа Проработка конспектов, учебной и специальной литературы Подготовка к практическим занятиям, оформление отчетов по практическим работам, Изучение правил заполнения форм документации службы приема и размещения Подготовка сообщений по автоматизированным системам управления гостиницей; Составление тезисов по проблемам в работе службы приема и размещения;</p>	15	3
Тема 1.2. Обслуживание гостей во время проживания.	Содержание	33	
	1 Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.	4	1
	2 Формирование счета.	2	1
	3 Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице.	4	1
	4 Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.	2	1
	Практические занятия		
	1 Психологический портрет различных типов гостей- семинар	4	2
	2 Конфликтные ситуации с гостями и алгоритм их разрешения.	2	
	3 Правила работы с рекламациями- семинар	2	
	4 Составление макета анкеты гостя для сбора и анализа мнений и отзывов потребителей	2	
	<p>Самостоятельная работа Проработка конспектов, учебной и специальной литературы Подготовка к практическим занятиям, оформление отчетов по практическим работам, Изучение правил заполнения форм документации службы приема и размещения Подготовка сообщений клиентоориентированный сервис в работе службы приема и размещения</p>	11	3
Тема 1.3. Выезд гостей	Содержание	27	

	1	Процедура выписки гостя.	4	1
	2	Организация отъезда и проводов гостей.	4	1
	Практические занятия			
	1	Изучение стандартов качества обслуживания при выписке гостей.	4	2
	2	Отъезд и проводы гостей.	2	2
	3	Решение ситуационных задач «Расчет оплаты за проживание»	4	2
	Самостоятельная работа		9	3
	Проработка конспектов, учебной и специальной литературы Подготовка к практическим занятиям, оформление отчетов по практическим работам, Изучение правил заполнения форм документации службы приема и размещения			
	Подготовка сообщений Особенности формирования счета при использовании дополнительных услуг,			
	Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов			
Тема 1.4 Организация работы служб консьержей, телефонных операторов, ночных аудиторов.	Содержание		42	
	1	Организация работы службы консьержей и батлеров	4	1
	2	Служба телефонных операторов	2	1
	3	Организация работы ночных аудиторов.	4	
	4	Оборудование рабочего места. Телефонный этикет. Побудка гостей к определенному времени.	4	
	5.	Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы.	2	
	Практические занятия			
	1	Ситуационная игра «Коммуникация между гостиничными отделами»	4	2
	2	Разработка тренинга на развитие коммуникационных навыков персонала	2	
	3	Организация работы ночных аудиторов.	4	
4	Деловая игра «Ведение телефонных переговоров»	2		

	<p>Самостоятельная работа Проработка конспектов, учебной и специальной литературы Подготовка к практическим занятиям, оформление отчетов по практическим работам, Изучение правил заполнения форм документации службы приема и размещения Подготовка сообщений Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения: стандарты внешнего вида, поведения, делового общения и др. Культура поведения персонала службы приема и размещения. Этика делового общения.</p>	14	3	
Тема 1.5 Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	Содержание	21		
	1	Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения	4	1
	2	Возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий при регистрации гостя.	2	1
	3	Использование информационных технологий для автоматизированной системы управления СПиР	2	1
	Практические занятия			
	1	Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera	2	2
	2	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд. Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки».	4	
		<p>Самостоятельная работа Проработка конспектов, учебной и специальной литературы Подготовка к практическим занятиям, оформление отчетов по практическим работам, Изучение правил заполнения форм документации службы приема и размещения</p>	7	3

	<p>Освоение информационных и телекоммуникационных технологий в работе службы приема и размещения в гостинице. Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы</p>		
<p>Курсовая работа</p> <p>1. Организация рекламной деятельности на предприятиях гостиничного сервиса. 2. Различия в организации работы службы приёма и размещения в гостиницах различных категорий. 3. Государственное регулирование гостиничного дела. 4. Организация и деятельность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 5. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. 6. Конфликтные ситуации в гостинице и их разрешение. 7. Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами. 8. Российские гостиничные цепи. 9. Организация деятельности портье. 10. Подбор и подготовка гостиничного персонала. 11. Размер и система чаевых в гостиничном сервисе. 12. Функциональные обязанности сотрудников службы приема и размещения. 13. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства. 14. Процедура ночного аудита в гостинице. 15. Международные гостиничные цепи. 16. Стандарты гостиничного обслуживания. 17. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта 18. Классификация гостиниц</p>		<p>20</p>	
<p>Самостоятельная работа Подбор материалов, оформление</p>		<p>10</p>	

Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ Ознакомление с рабочим местом администратора службы приема и размещения; Знакомство с работой ночного аудитора. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях. Регистрация граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп: Составление необходимой документации при регистрации гостей: Обслуживание гостей во время проживания, формирование счета; Составление необходимой документации при выписке гостей. Ночной аудит. Закрытие финансового дня в гостинице	180
Всего	378/10,5

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:

«Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»
и лаборатории «Служба приема, размещения и выписки гостей»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест лаборатории:

- комплект бланков документации службы приема и размещения;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров, карт гостя и т.д.).

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, видеоматериал, фотоматериал на дисках, сайты Интернета.

4.2. Информационное обеспечение обучения

МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

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

Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник / М. А. Ёхина. — Москва: Издательский центр «Академия», 2018. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). – 11 экз.

Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник / М.А. Ёхина. — Москва: Издательский

центр «Академия», 2017. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). — 5 экз.

Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Николенко П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 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, 2020. — 188 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

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.

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. ОАО «ГАО "Москва"» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gaomoskva.ru>
7. 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/>
8. 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
9. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>
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.

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.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Прием, размещение и выписка гостей» и специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

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

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения.

Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией, которую проводит экзаменационная комиссия. В состав экзаменационной комиссии могут входить представители общественных организаций обучающихся.

Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения.

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
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	- демонстрация навыков по регистрации и размещению гостей	Экспертная оценка работы на практическом занятии
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	- навыки по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг - демонстрация навыков по предоставлению гостю информации о гостиничных услугах	Мониторинг аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся Тестирование Дифференцированный зачет по междисциплинарному курсу (компл)
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	- изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг - применение правил заключения договор;	Мониторинг деятельности обучающихся во время прохождения производственной практики (аттестационный лист и характеристика)
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	- навыки по последовательности выполнения договоров об оказании гостиничных услуг	Экзамен квалификационный по модулю
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	- навыки по расчетам с гостями, - навыки по организации отъезда и проводов гостей	
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	- демонстрация навыков по проведению ночного аудита и передачи дел по окончанию смены	

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.	Экспертная оценка работы на практическом занятии
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 в области бронирования;- демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Мониторинг аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся Тестирование
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.	Дифференцированный зачет по междисциплинарному курсу (компл) Мониторинг деятельности обучающихся во время прохождения производственной практики (характеристика)
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.	Экзамен
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	квалификационный по модулю
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 ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- проявление ответственности за 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.	