

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

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол №.....<sup>4</sup>.....

« 18 » 04 20 24

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ «АУТСГиП»

А.М. Кривоносов

20 24



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

для специальности

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Направленность: предоставление гостиничных услуг

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург

2024г.

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

« 13 » 04 20 24



Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол №.....<sup>3</sup>

« 16 » 04 20 24

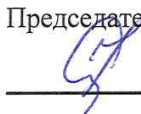
Одобрена на заседании цикловой комиссии

Экономики и сервиса

Протокол №.....<sup>5</sup>

« 24 » 03 20 24 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 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: «Администратор» (код 20062 по ОКПДТР) 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	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: «Администратор» (код 20062 по ОКПДТР)
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"> <li>- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда.</li> <li>- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;</li> <li>- использовать этику делового общения;</li> <li>- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;</li> <li>- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия.</li> <li>-оформлять документы на предоставление дополнительных услуг</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные и дополнительные услуги гостиницы;</li> <li>- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,</li> <li>- этику делового общения;</li> <li>- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;</li> <li>- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;</li> <li>- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;</li> <li>- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий;</li> <li>- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);</li> <li>- правила общения с клиентами;</li> <li>- трудовое законодательство и правила охраны труда.</li> </ul>

## 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» (код 20062 по ОКПТДТР )	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
	<b>Всего</b>	<b>266</b>	<b>244</b>	<b>24</b>	<b>48</b>					<b>72</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>8</b>

## 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
<b>МДК 03.01</b> Специальная технология: «Администратор» (код 20062 по ОКПТДТР )		<b>86/2,38</b>
<b>Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы). Специфика деятельности администратора гостиницы (дома отдыха).</b>		
<b>Тема 1.1. Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).</b>	<b>Содержание</b> Функциональные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха). <b>Практическое занятие</b> Структура должностной инструкции администратора гостиницы (дома отдыха).	 2 4
<b>Тема 1.2. Требования, предъявляемые к администратору гостиницы, связанные с определенной спецификой деятельности в данной должности.</b>	<b>Содержание</b> Характеристика требований, предъявляемых к администратору гостиницы. Специфика функций администратора. <b>Практическое занятие</b> Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы. <b>Практическое занятие</b> Специфика функций администратора в РФ и за рубежом.	 2 2 2
<b>Тема 1.3. Специфика деятельности администратора как функционально- связующего звена всех служб гостиницы.</b>	<b>Содержание</b> Мобильная специфика деятельности администратора. Администратор как функционально-связующее звено всех служб гостиницы. <b>Практическое занятие</b> Деловой этикет администратора. <b>Практическое занятие</b> Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.	 2 2 2 4
<b>Раздел 2. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха).</b>		
<b>Тема 2.1. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха).</b>	<b>Содержание</b> Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы. <b>Практическое занятие</b> Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы.	 2 4
<b>Тема 2.2. Организационные документы: устав, должностная инструкция, положение, штатное расписание, их назначение и основные виды</b>	<b>Содержание</b> Основные виды организационных документов. Назначение организационных документов. <b>Практическое занятие</b> Заполнение организационных документов	 2 4
<b>Раздел 3. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения.</b>		
<b>Тема 3.1. Основные и дополнительные услуги</b>	<b>Содержание</b> Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха). Понятие и характеристика дополнительных услуг	 2

гостиницы (дома отдыха).	гостиницы (дома отдыха).	
	<b>Практическое занятие</b> Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.	4
<b>Тема 3.2. Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).</b>	<b>Содержание</b> Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).	2
<b>Раздел 4. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).</b>		
<b>Тема 4.1. Понятие контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).</b>	<b>Содержание</b> Понятие контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	2
	<b>Практическое занятие</b> Контроль исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	4
<b>Тема 4.2. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).</b>	<b>Содержание</b> Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	2
<b>Раздел 5. Правила общения с клиентами. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятия.</b>		
<b>Тема 5.1. Правила общения с клиентами</b>	<b>Содержание</b> Основные правила общения с клиентами.	2
	<b>Практическое занятие</b> Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.	4
<b>Тема 5.2 Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.</b>	<b>Содержание</b> Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.	2
	<b>Практическое занятие</b> Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.	4
<b>Тема 5.3. Проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.</b>	<b>Содержание</b> Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.	2
	<b>Практическое занятие</b> Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий.	4
	<b>Дифференцированный зачёт (практическое задание)</b>	2
	<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 03.01</b> - 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"> <li>- Решение ситуационных задач по теме.</li> <li>- Разбор ситуационных заданий по методам контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).</li> <li>- Решение ситуационных групповых заданий по принятию мер по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.</li> </ul>	
	<b>итого во взаимодействии с преподавателем</b>	72
	<b>итого МДК 03.01</b>	<b>86/2,39</b>
	<b>Экзамен по модулю</b>	<b>12</b>
	<b>Консультации к экзамену по модулю</b>	<b>16</b>
	<b>Самостоятельная работа по подготовке к экзамену по модулю</b>	<b>8</b>
<b>Учебная практика</b>		<b>72</b>
<b>Виды работ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.</li> <li>- Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы</li> <li>- Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха</li> <li>- Ознакомиться с правилами использования этики делового общения</li> <li>- Ознакомиться с методами осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы</li> <li>- Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы</li> <li>- Изучить структуру соподчинения работников гостиницы</li> <li>- Изучить должностные обязанности работников гостиницы</li> <li>- Принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятия.</li> <li>- Принять участие в оформлении документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий</li> <li>- Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятия.</li> </ul>		
<b>Производственная практика</b>		<b>72</b>
<b>Виды работ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.</li> <li>- Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы</li> <li>- Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха</li> <li>- Использования этики делового общения</li> <li>- Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы</li> <li>- Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении</li> </ul>		

<p>соответствующих организационно-технические мероприятия.</p> <p>- Самостоятельно оформить документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий</p>	
<p><b>итого по ПМ 03</b></p>	<p><b>266/7,39</b></p>

### **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 молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.

11. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

**МДК 03.01 Специальная технология: «Администратор» (код 20062 по ОКПТДТР )**

#### **Основная литература**

**Тимохина Т. Л.** Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Тимохина Т. Л.** Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 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, 2024. — 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, 2024. - 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, 2024. — 113 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>
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](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](http://www.frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc)
5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://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](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
--	-----------------	---------------

<p>ПК 3.1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;</li> <li>– правильность информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>– правильность вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;</li> <li>– умение использовать этику делового общения</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>
<p>ПК 3.2. Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильность выбора методов осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы</li> <li>– осуществление контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы</li> <li>– знание нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы; структуры соподчинения работников гостиницы, должностных обязанности работников гостиницы</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>
<p>ПК 3.3. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– своевременность и точность в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий;</li> <li>– грамотность и точность оформления документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий;</li> <li>– знание правил рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>

ПК.3.4 дополнительные услуги	Предоставлять – демонстрация предоставления дополнительных услуг гостям	
ОК 01. Выбирать способы решения профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	и Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:
ОК 02. 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	- при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении
ОК03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	и Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
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 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	Обучающийся использует физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления	

здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применяет рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользуется средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	
OK09. 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

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	<b>ЛР 1</b>
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	<b>ЛР 2</b>
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	<b>ЛР 3</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	<b>ЛР 5</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>
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	<b>ЛР 8</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	<b>ЛР 11</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	<b>ЛР13</b>
Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	<b>ЛР14</b>
Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как	<b>ЛР15</b>



к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем	
Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.	<b>ЛР16</b>
Готовый к профессиональной конкуренции, освоению новых форм трудовой деятельности и конструктивной реакции на критику, содействующий поддержанию престижа своей профессии.	<b>ЛР17</b>