

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по учебной работе

_____/Т. С. Занова/

«27» июня 2022г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧИХ,
ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩИХ (25627 ПОРТЬЕ)**

по специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация – портье

2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе примерной программы по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело укрупнённой группы специальностей 43.02.00 Сервис и туризм

Рекомендована экспертными организациями:

Совет по профессиональным квалификациям в индустрии гостеприимства

НП «Гильдия профессионалов туризма и сервиса»

ГБПОУ Первый Московский образовательный комплекс

Зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером: 43.02.14-170717 от 17 июля 2017 г.

Организация-разработчик рабочей программы: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж».

Разработчики:

Бай О.Ю., преподаватель отделения «Туризма и гостиничного сервиса»

Рассмотрена и одобрена на заседании отделения «Туризма и гостиничного сервиса». Протокол № 11 от «22» июня 2022 г.

Аннотация

рабочей программы профессионального модуля Профессиональный модуль 05 Выполнение работ по профессии рабочих, должности служащих (25627 Портъе) по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа модуля разработана на основе ФГОС СПО и примерной основной образовательной программы (далее – ООП) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.14 Гостиничное дело укрупнённой группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, рекомендованной экспертными организациями: Совет по профессиональным квалификациям в индустрии гостеприимства, НП «Гильдия профессионалов туризма и сервиса», ГБПОУ Первый Московский образовательный комплекс (Зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером: 43.02.14-170717 от 17 июля 2017 г.). Включает в себя: общую характеристику рабочей программы учебной дисциплины; структуру и содержание учебной дисциплины (объём учебной дисциплины и виды учебной работы, тематический план и содержание учебной дисциплины); условия реализации дисциплины (требования к минимальному материально-техническому обеспечению, информационно обеспечение обучения, перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, основной и дополнительной литературы); контроль и оценку результатов освоения, возможности использования программы в других основных образовательных программах (ООП).

Объём образовательной нагрузки обучающегося – 286 час, из них нагрузки дисциплины во взаимодействии с преподавателем - 168 час, самостоятельной учебной работы обучающегося – часов, курсовое проектирование - 0 часов, учебная практика - 0 час., производственная практика -108 часов, экзамен и консультации – 12 часов, практическая подготовка - 276

Форма промежуточной аттестации по модулю– экзамен.

Форма промежуточной аттестации по МДК 05.01 – комплексный дифференцированный зачет с МДК 05.02.

Наименование разделов модуля:

1. МДК 05.01 Технология организации деятельности портъе
2. МДК 05.02 Практические основы работы специалистов службы frontdesk

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	30
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	34
5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ (ООП)	69

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения примерной рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью рабочей основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по должности служащего 25627 Портъе» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 5	Выполнение работ по должности служащего 25627 Портъе
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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	в: <ul style="list-style-type: none">- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.- Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
-------------------------	--

	<p>оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; - регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию; - организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - составлять и обрабатывать необходимую документацию; - осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проходам гостей
знать:	<ul style="list-style-type: none"> - функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; - стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; - критерии и показатели качества обслуживания; - правила работы с информационной базой данных гостиницы; - принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы; - стандартное оборудование службы приема и размещения; - порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей; - правила приема, регистрации индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

	<ul style="list-style-type: none"> - категории гостей и особенности их обслуживания; - критерии и показатели качества обслуживания; - стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей; - критерии и показатели качества обслуживания; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; - правила поведения в конфликтных ситуациях; - правила работы с возражениями гостей.
--	---

Дескрипторы сформированности компетенций по разделам профессионального модуля.

Спецификация ПК/ разделов профессионального модуля

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия (дескрипторы)	Умения	Знания
Раздел модуля 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			
ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	Планирование деятельности службы портье	<ul style="list-style-type: none"> -осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; - организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проходам 	<ul style="list-style-type: none"> - функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; - стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;

		гостей;	
	Оценка и планирование потребностей службы портье в материальных ресурсах и персонале	- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию;	- правила работы с информационной базой данных гостиницы; - принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;
ОК 1 Выбирать Способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

<p><i>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</i></p>	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<p>наставника). Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска</p>	<p>Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации</p>
<p><i>ОК 03 Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i></p>	<p>Использование Актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности) Применение Современной научной Профессиональной терминологии Определение траектории Профессионального развития и самообразования</p>	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	<p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
<p><i>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i></p>	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельности</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности</p>
<p><i>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с</i></p>	<p>Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе</p>	<p>Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы</p>	<p>Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов</p>

<p><i>учетом особенностей социального и культурного контекста.</i></p>			
<p><i>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i></p>	<p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте</p>	<p>Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	<p>Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.</p>
<p><i>ОК 09 Использовать Информационные технологии в профессиональной деятельности.</i></p>	<p>Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	<p>Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение</p>	<p>Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
<p><i>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</i></p>	<p>Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы</p>	<p>Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко</p>	<p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности</p>

		обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
Раздел модуля 2. Практические основы работы специалистов службы frontdesk			
ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;	Стандартное оборудование службы приема и размещения; Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения	Кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; Требования к облаживающему персоналу службы приема и размещения;
	Координация деятельности подчиненных	Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп,	Организацию службы приема и размещения; Стандарты качества

		<p>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; Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты 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</p>	<p>обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; Правила приема, регистрации и Поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; 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;</p>
--	--	---	--

		счета гостей за дополнительные услуги);	
	Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Выполнять обязанности ночного портье	Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита
	Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	Информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций	Правила поведения в конфликтных ситуациях; Правила работы с возражениями гостей.
ОК 1 <i>Выбирать Способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</i>	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
ОК 02 <i>Осуществлять поиск, анализ и</i>	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для	Определять задачи поиска информации	Номенклатура информационных источников

<i>интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</i>	выполнения профессиональных задач Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать и интерпретировать отобранную информацию в соответствии с параметрам и поиска;	Определять необходимые источники информации Выделять наиболее значимое в перечне информации.	применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации
<i>ОК 03 Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i>	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Возможные траектории профессионального развития и самообразования
<i>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i>	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельности	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности
<i>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i>	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантность в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
<i>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i>	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности

<p><i>OK 09</i> <i>Использовать Информационные технологии в профессиональной деятельности.</i></p>	<p>Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	<p>Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач</p>	<p>Современные средства и устройства информатизации</p>
<p>ПК 5.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей</p>	<p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p>	<p>Контролировать выполнение Сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности</p>	<p>Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; Критерии и показатели качества обслуживания; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Категории гостей и особенности обслуживания;</p>
	<p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>	<p>Выбирать эффективные Методы стимулирования и Повышения мотивации подчиненных;</p>	<p>Методы и их особенности при Стимулировании труда персонала службы приема и размещения;</p>
	<p>Организация и контроль Соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p>Контролировать соблюдение Сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания</p>	<p>Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе</p>

		гостей;	обслуживания гостей;
<i>ОК 1 Выбирать Способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</i>	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать Результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
<i>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</i>	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрам и поиска; Интерпретация полученной информации в контексте	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать процесс поиска Структурировать получаемую информацию	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления

	профессиональной деятельности	Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	результатов поиска информации
<i>ОК 03 Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i>	Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности) Применение современной научной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования
<i>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i>	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельности	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности
<i>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i>	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
<i>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i>	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в

		(специальности	профессионально й деятельности Пути обеспечения ресурсосбережен ия.
<i>ОК 09 Использовать Информационные технологии в профессиональной деятельности.</i>	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Объем образовательной нагрузки обучающегося – 286 часов,

Из них нагрузки МДК во взаимодействии с преподавателем –168 часов, в том числе:
теоретическое обучение: 84 часа, в том числе в форме практической подготовки
лабораторные и практические работы: 84 часа; в том числе в форме практической
подготовки

курсовое проектирование – ___ - ___ часов,

экзамены и консультации – 10 часов;

на практики: учебную– 0 часов, в том числе в форме практической подготовки
производственную–108 часов, в том числе в форме практической подготовки
самостоятельная учебная работа обучающегося- 0 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (Объем обязательной нагрузки)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика			
			Обязательные аудиторные учебные занятия				Консультации и экзамены	Самостоятельная учебная работа	учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			всего часов,	В т.ч. в форме практической подготовки	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
	МДК 05.01 Технология и организация деятельности портье	84	84	84	42	-	5	0	0		
	МДК 05.02. Практические основы работы специалистов службы frontdesk	84	84	84	42	-	5	18	0		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	108		108						108	

	<i>Всего:</i>	286	168	<i>276</i>	<i>84</i>	*	<i>10</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>108</i>
--	----------------------	------------	------------	------------	-----------	---	-----------	----------	----------	------------

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

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, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	
1	2	3	
Раздел 1. Технология и организация деятельности портье		84	
МДК 05.01 Технология и организация деятельности портье		84	
Тема 1.1. Современное состояние и развитие гостиничного сервиса.	Содержание	Уровень освоения	8
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		8
	1.Взаимосвязь туризма и гостиничного дела.	1	2
	2.Факторы развития гостиничного дела.	1	2
	1.Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. 2.Мировые модели гостеприимства.	1	2 2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ, в том числе в форме практической подготовки		8
	1.Решение ситуационных задач. 2. Решение ситуационных задач во время регистрации гостя		2 2
	1.Проведение сравнительного анализ основных моделей гостеприимства. 2. Современные тенденции гостеприимства		2 2

Тема 1.2. Организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы	Содержание	Уровень освоения	10
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		10
	1.Концепция устойчивого развития гостинично - туристского бизнеса.	1	2
	1.Организация деятельности гостиницы, общие положения. 2.Правовое регулирование гостиничного дела.	1	2 2
	1.Контракты по продаже гостиничных услуг. 2.Договорные отношения по продаже гостиничных услуг	1	2 2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ, в том числе в форме практической подготовки		10
	1.Изучение нормативных документов		2
	2.Работа с различными видами контрактов		2
	3.Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона. 4.Презентация концепции гостиничного предприятия		2 2
	5.Организация деятельности гостиничного предприятия. Обобщение по теме		2
Тема 1.3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	Содержание	Уровень освоения	24
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		24
	1.Характеристика основных служб гостиницы.	1	2
	2.Функции портье, менеджера гостиницы.	1	2
	3.Служба по работе с клиентами: прием и размещение гостей.	1	2
	4.Служба по работе с клиентами: обслуживание номерного фонда, безопасность гостей.	1	2
	5.Организация предоставления дополнительных услуг в гостиницах.	1	
	6.Анализ потребностей различной целевой аудитории		
	7.Функции службы ночного портье		2
	8. Правила аудита.		2
6. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая. 8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.		2	
Тематика практических занятий и лабораторных работ, в том числе в форме практической подготовки		24	
1.Обеспечение качественного обслуживания службами гостиниц. Понятие и характеристика		2	

	основных		
	2.Изучение набора предоставляемых услуг гостиницей, в зависимости от категории.		2
	3.Решение ситуационных задач.		2
	4.Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса		2
	5.Расчет оплаты за проживание		2
	6.Составление схемы размещения туристов.		2
	7.Заполнение карты движения номерного фонда.		2
	8.Освоение правил работы с документацией.		2
	9.Основные правила общения с клиентами..		2
	10.Правила рассмотрения претензий и жалоб клиентов.		2
	11.Моделирование профессиональных ситуаций.: Организация бизнес- мероприятия		2
	12.Моделирование профессиональных ситуаций: Организация спортивно- оздоровительных мероприятий в гостинице		2
Раздел 2. Практические основы работы специалистов службы frontdesk			
МДК 05.02 Практические основы работы специалистов службы frontdesk			84
Тема 2.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание	Уровень освоения	12
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		12
	1.Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.	1	2
	2.Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.		2
	3.Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.	1	2
	4.Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба.		2
	5.Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	1	2
	6.Этикет телефонных переговоров.		2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ, в том числе в форме практической подготовки		8
	1.Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы		2
	2.Составление перечня оборудования службы приема и размещения.		2
	3.Составление алгоритма работы с гостем по телефону.		2
4. Анализ типичных ошибок телефонного оператора в гостиничном предприятии		2	

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей.	Содержание	Уровень освоения	12
	Лекции, в том числе в форме практической подготовки		30
	1. Проблемы службы приема и размещения.	1	2
	2. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные.	1	2
	3. Системы и технологии службы приема и размещения: полуавтоматизированные и автоматизированные.		2
	4. Система контроля доступа в помещения гостиницы.	1	2
	5. Организация хранения личных вещей.		
	6. Процесс поселения в гостиницу.	1	2
	7. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.		
	8. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	1	2
	9. Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.		
	10. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов.	1	2
	11. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.		
	12. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	1	2
	13. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	1	2
	14. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.	1	2
	15. Оборудование кассового отделения гостиницы		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ, в том числе в форме практической подготовки		34
	1. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ		2
	2. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ		2
3. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ		2	
4. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя		2	
5. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя		2	
6. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя		2	
7. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений		2	
8. Особенности поселения гостей от группы		2	
9. Особенности поселения коллектива.		2	
10. Переселение гостя из номера		2	

	11. Подселение к гостю в номер	2
	12. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	2
	13. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя	2
	14. Работа со счетами гостей.	2
	15. Оплата услуг. Выписка гостя.	2
	16. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.	2
	17. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	2
Производственная практика Виды работ		
1. Создание проекта учебной гостиницы.		
2. Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей.		
3. Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей.		
4. Составление проекта договора с турфирмой.		
5. Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу)		
6. Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги.		
7. Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия.		
8. Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов, осуществление регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных: правила регистрации.		
9. Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении въезда и выезда гостей.		
10. Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения.		
11. Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией).		
12. Документооборот гостиницы.		
13. Осуществление должностных обязанностей портье, обслуживание и эксплуатация номерного фонда, составление шахматки.		
14. Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг.		
15. Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес -мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.		
Курсовой проект (работа)		0
Экзамен и консультации		10
Всего:		286

108

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приёма и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационная система 1СОтель

Оборудование учебного кабинета иностранного языка:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную практику, проводимую концентрированно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;
- программное обеспечение профессионального назначения.

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 05.02 «Практические основы работы специалистов службы frontdesk» в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники (печатные):

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2015 – 304с.
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
8. Балаганина Я.А. Развитие сферы услуг в современной экономике С., ЭБС «НЭБ», 2019 134

Дополнительные источники:

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 288с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2011 – 224с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
4. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
5. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
6. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
7. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.

8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
9. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
10. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.
12. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

Журналы (электронные):

- «ОТЕЛЬ»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель»
- «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonf.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную производственную практику после освоения модуля. Производственная практика должна проводиться в гостиницах, гостинично-ресторанных комплексах.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)	Критерии оценки
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			
ПК 5.2 Принимать, регистрировать и размещать гостей	<p>Планирование деятельности портье осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;</p> <p>-организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</p> <p>осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей;</p> <p>функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;</p> <p>- стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;</p> <p>стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;</p>	Тестирование Экзамен	<p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>«5» - 90 – 100% правильных ответов,</p> <p>«4» - 80-89% правильных ответов,</p> <p>«3» - 70-80% правильных ответов,</p> <p>«2» - 69% и менее правильных ответов.</p> <p>«5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое;</p> <p>«4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности;</p> <p>«3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако,</p>

			наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	Оценка и планирование потребностей службы портье в материальных ресурсах и персонале - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию; - правила работы с информационной базой данных гостиницы; - принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;	Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных

	<p>и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>		<p>ответов.</p>
	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий</p>	<p>Ситуационная задача</p>	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	(самостоятельно или с помощью наставника).			
	<p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах.</p> <p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.</p> <p>Определение этапов решения задачи.</p> <p>Определение потребности в информации.</p> <p>Осуществление эффективного поиска.</p> <p>Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных.</p> <p>Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>	
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения профессиональной деятельности	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации	Собеседование	Оценка результата

	<p>Определять задачи поиска информации</p> <p>Определять необходимые источники информации</p> <p>Планировать Процесс поиска</p> <p>Структурировать получаемую информацию</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации.</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>Оформлять результаты поиска</p>	<p>Ситуационная задача</p>	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимо для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.</p> <p>Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска;</p> <p>Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<p>Ролевая игра</p>	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
<p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации</p> <p>Современная научная и профессиональная терминология</p>	<p>Собеседование</p>	<p>Оценка результата</p>

	Возможные траектории профессионального развития и самообразования		
	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Использование Актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности)</p> <p>Применение Современной научной Профессиональной терминологии</p> <p>Определение траектории Профессионального развития и самообразования</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p>Психология Коллектива, Психология личности</p> <p>Основы проектной деятельности</p>	Собеседование	Оценка результата
	<p>Организовывать Работу коллектива и команды</p> <p>Взаимодействовать С коллегами, руководством, клиентами.</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p>

			<p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач</p> <p>Планирование профессиональной деятельности</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса</p> <p>«5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
<p>ОК 5Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Особенности социального и культурного контекста</p> <p>Правила оформления документов</p>	Тестирование	<p>Оценка результата</p> <p>«5» - 90 – 100% правильных ответов,</p> <p>«4» - 80-89% правильных ответов,</p> <p>«3» - 70-80% правильных ответов,</p> <p>«2» - 69% и менее правильных ответов.</p>
	<p>Излагать свои мысли на государственном языке</p> <p>Оформлять документы</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата</p> <p>«5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.	Собеседование	Оценка результата
	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно

	ресурсосбережение на рабочем месте		выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 9Использовать информационные технологии профессиональной деятельности.	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение

			менее 70% всей работы.
Раздел 2. Практические основы работы специалистов службы frontdesk			
ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; Стандартное оборудование службы приема и размещения; Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения Кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; Требования к облаживающему персоналу службы	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов. «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы,

	<p>приема и размещения;</p>		<p>в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.</p>
	<p>Координация деятельности Подчиненных Регистрировать гостей (индивидуальных, 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; Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по</p>	<p>Практическая работа</p>	<p>Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	<p>загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); Стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; Правила приема, регистрации и Поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; 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;</p>		
	<p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Выполнять</p>	<p>Практическая работа</p>	<p>Экспертное наблюдение «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей</p>

	<p>обязанности ночного портье Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита</p>		<p>работы.</p>
<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Тестирование</p>	<p>Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.</p>
	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её</p>	<p>Ситуационная задача</p>	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей</p>

	<p>составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>		<p>работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана</p>	<p>Ролевая игра</p>	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.		
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения профессиональной деятельности	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки

			обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	<p>Определять задачи поиска информации</p> <p>Определять необходимые источники информации</p> <p>Планировать Процесс поиска</p> <p>Структурировать получаемую информацию</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации.</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>Оформлять результаты поиска</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимо для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.</p> <p>Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска;</p> <p>Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
ОК 3 Планировать и реализовывать	Содержание актуальной	Собеседование	«5» - ответ полный, правильный,

<p>собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>		<p>понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.</p>
	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного</p>	<p>Ситуационная задача</p>	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей</p>

	развития		работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Использование Актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение Современной научной Профессиональной терминологии Определение траектории Профессионального развития и самообразования	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и

			<p>обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки;</p> <p>«2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.</p>	
	<p>Организовывать Работу коллектива и команды</p> <p>Взаимодействовать С коллегами, руководством, клиентами.</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>	
	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач</p> <p>Планирование профессиональной деятельность</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>	
ОК 5	<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	Особенности социального и культурного контекста	Тестирование	<p>Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов,</p> <p>«4» - 80-89% правильных ответов,</p>

			«3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в

			<p>терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.</p>
	<p>Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	<p>Ситуационная задача</p>	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</p>	<p>Ролевая игра</p>	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89%</p>

	Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте		правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 9Использовать информационные технологии профессиональной деятельности.	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)

			«2» - выполнение менее 70% всей работы.
ПК 5.3 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; Критерии и показатели качества обслуживания; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Категории гостей и особенности обслуживания;	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов. «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы,

			в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	<p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Выбирать эффективные Методы стимулирования и</p> <p>Повышения мотивации подчиненных;</p> <p>Методы и их особенности при</p> <p>Стимулировании труда персонала службы приема и размещения;</p> <p>Организация и контроль Соблюдения требований охраны труда на рабочем Месте</p> <p>Контролировать соблюдение</p> <p>Сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;</p> <p>Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>	Практическая работа	<p>Экспертное наблюдение</p> <p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>«5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности,	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов,

<p>применительно к различным контекстам</p>	<p>к работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>		<p>«4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.</p>
	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и</p>	<p>Ситуационная задача</p>	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).		
	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала

выполнения профессиональной деятельности	задач деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации		глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать Процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)

	<p>наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска</p>		«2» - выполнение менее 70% всей работы.
	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимо для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>	Собеседование	<p>Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ</p>

		обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
Использование Актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение Современной научной Профессиональной терминологии Определение траектории	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее

	Профессионального развития и самообразования		70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	Организовывать Работу коллектива и команды Взаимодействовать	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного

	С коллегами, руководством, клиентами.		задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей

			<p>работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке</p> <p>Проявление толерантности в рабочем коллективе</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
<p>ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности</p> <p>Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности</p> <p>Пути обеспечения ресурсосбережения.</p>	Собеседование	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Соблюдать нормы экологической безопасности</p> <p>Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей</p>

			работы.
	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 9 Использовать информационные технологии профессиональной деятельности.	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89%

	деятельности		правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
--	--------------	--	---

5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ (ООП)

Данная программа может быть использована при реализации программ профессионального обучения, переподготовки, повышения квалификации рабочих кадров и для обучения по укрупненной группе профессий и специальностей 43.00.00. Сервис и туризм.

Разработчики:

Фурсова Елена Сергеевна, преподаватель ГБПОУ «ЮУГК»

Немкова Ольга Витальевна директор (работодатель) ООО «Премьера»