

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

Утверждаю:

Зам. директора по учебной работе

\_\_\_\_\_ Т.С. Занова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.05 Выполнение работ по профессиям рабочих 20063 Администратор  
гостиницы (дома отдыха)**

**По специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

2020г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе примерной программы по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) **43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**Организация-разработчик примерной программы:**

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

Рекомендована Советом Министерства образования и науки Челябинской области по примерным ОПО НПО и СПО. Заключение Совета по примерным ОПОП № 9 от 3 июня 2013 г..

**Организация-разработчик рабочей программы:** Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Южно-Уральский государственный колледж»

**Разработчики:**

Фурсова Елена Сергеевна, преподаватель отделения «Туризм и гостиничный сервис»,

Рассмотрена и одобрена на заседании отделения «Туризма и гостиничного сервиса»

Протокол № 1 от « 28 » августа 2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	4
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	7
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	8
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	15
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	16

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Выполнение работ по должностям служащих

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ППСЗ по специальности СПО **43.02.11 « Гостиничный сервис»**, входящей в укрупненную группу специальностей СПО 43.00.00 Сервис и туризм, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Выполнение работ по должностям служащих** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Координировать работу сотрудников службы приема и размещения
2. Проводить переговоры с партнерами гостиницы и заключать договоры
3. Набирать, мотивировать, обучать и оценивать персонал службы приема и размещения гостей
4. Руководить работой сотрудников гостиницы по увеличению числа постоянных клиентов.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования и профессиональной подготовке специалистов в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

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

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

#### **иметь практический опыт:**

- составления внутригостиничной документации;
- ведения документационного обеспечения во время обслуживания гостей;
- информирования потребителя о гостиничных услугах;
- составления договоров с партнерами гостиницы;
- разрешения конфликтных ситуаций;
- написания ответов на жалобы клиентов;
- составления стандартов обслуживания службы приема и размещения.
- контроля за оснащением номеров

#### **уметь:**

- планировать работу службы приема и размещения;

- подготавливать и организовывать работу службы приема и размещения;
- составлять графики работы сотрудников службы приема и размещения;
- грамотно реагировать на жалобы;
- составлять договоры с партнерами гостиницы;
- владеть технологией ведения переговоров;
- разрешать конфликтные ситуации.

**знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- внутренний распорядок отеля;
- методы найма персонала;
- методы обучения персонала;
- методы мотивации персонала;
- методы оценки персонала;
- методы увеличения результативности бронирования;
- методы управленческого воздействия на сотрудников;
- психологию обслуживания;
- структуру договоров гостиницы с партнерами;
- психологию обслуживания;
- правила расчета с гостями;
- маркетинговые правила работы фронт деск;
- стандарты общения с потребителем;
- классификацию клиентов;
- технологии ведения переговоров;
- правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями;
- должностные обязанности поэтажного персонала и требования к его профессиональному поведению.
- расположение службы горничных в управлении отелем (гостинице)
- режим работы и возможности профессионального роста

**1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 384 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 384 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 276 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 92 часа;

практика по профилю специальности – 108 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: **Выполнение работ по должностям служащих**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Координировать работу сотрудников службы приема и размещения
ПК 5.2.	Проводить переговоры с партнерами гостиницы и заключать договоры
ПК 5.3.	Набирать, мотивировать, обучать и оценивать персонал службы приема и размещения гостей
ПК 5.4	Руководить работой сотрудников гостиницы по увеличению числа постоянных клиентов
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля «Выполнение работ по должностям служащих»

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 5.1-5.8. ОК 1-9	МДК 05.01. Администратор гостиницы (службы приёма и размещения)	276	292	124	-	92	--	*	*
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108							108
	<b>Всего:</b>	<b>384</b>	<b>292</b>	124	-	92	*	-	<b>108</b>

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) «Выполнение работ по должностям служащих»

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ. 05. Выполнение работ по должностям служащих		384	
МДК.05.01. Администратор гостиницы		276	
<b>Тема. 1.1.</b> Организация работы администратора службы приёма и размещения	<b>Содержание</b>	16	
	1. <b>Должностная инструкция администратора отеля</b> Узкое и широкое толкование должности администратора, требования к администратору, функции администратора, стандарты внешнего вида администратора, обязанности администратора, правила работы администратора		1
	2. <b>Законодательное регулирование сферы гостеприимства</b> Законы, регулирующие деятельность гостиничного хозяйства РФ, Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, аттестация, лицензирование, сертификация гостиничной сферы, недостатки отечественной законодательной базы в сфере гостеприимства		
	3. <b>Юридические формы управления гостиницей</b> Зависимость должностных обязанностей администратора от юридической формы управления гостиницей, ИП, ООО, ЗАО, гостиничные цепи, гостиничные ассоциации, гостиничные консорциумы, франчайзинг, независимое управление		
	4. <b>Администратор и коллектив</b> Особенности предоставления гостиничных услуг, здоровые и нездоровый психологический климат в коллективе, методы поддержки здорового психологического климата, формы управленческого воздействия, культура взаимоотношений руководителя с коллективом, внутренний маркетинг гостиницы		
	5. <b>Внутренний распорядок отеля</b> Форма и внешний вид служащих службы приема и размещения, график работы службы, регламентация перерывов, права и обязанности		



		сотрудников службы приема и размещения, вопросы конфиденциальности, порядок работы сотрудников		
	б.	<b>Охрана труда сотрудников службы и размещения в гостинице</b> Негативные факторы работы в гостинице, законодательная регламентация круглосуточных дежурств, стрессовые ситуации в гостинице, организация отдыха персонала гостиницы, программа социального обеспечения сотрудников гостиницы, эмоциональное выгорание		
	<b>Лабораторные работы</b>		-	2
	<b>Практические занятия</b>		14	
	1.	Составление должностной инструкции администратора отеля		
	2.	Подготовка презентационного материала на тему «Гостиничные объединения».		
	3.	Проведение деловой игры «Стандарты внешнего вида сотрудников службы приема и размещения»		
	4.	Проведение деловой игры «Составление графиков работы служащих службы приема и размещения»		
	5.	Моделирование деловых ситуаций с различными методами управленческого воздействия		
	6.	Создание презентации на тему «Работа администратора в течение рабочего дня».		
	7.	Моделирование деловой ситуации «Взаимодействие администратора службы приёма и размещения с горничными».		
<b>Тема 1.2.</b> Техника ведения администратором переговоров с партнерами гостиницы и особенности составления партнерских договоров	<b>Содержание</b>		16	
	1.	<b>Техника ведения переговоров</b> Этапы переговоров, фазы переговоров, способы налаживания контактов, приемы выхода из сложных ситуаций, приемы прямой и косвенной манипуляции при ведении переговоров, особенности телефонных и очных переговоров в отеле, барьеры общения, приемы правильного слушания		1
	2.	<b>Структура договора</b> Преамбула, предмет договора, права и обязанности сторон, цена и порядок расчетов, дополнительные условия договора, реквизиты		
	3.	<b>Договор с автотранспортным предприятием</b> Особенности рынка автотранспортных перевозок в России, виды транспортных услуг, предоставляемых гостиницей, трансфер, транспорт при экскурсионном обслуживании, заказ такси, аренда автомобилей, рынок проката в России		
	4.	<b>Договор с авиакомпанией</b> Законодательство в сфере авиаперевозок, договор на квоту мест на регулярных авиарейсах, агентское соглашение, чартер		

	5.	<b>Договор с железной дорогой</b> Законодательство в сфере железнодорожных перевозок, непродолжительные поездки, договор на аренду туристического поезда, многодневные туры, отели на колесах		
	6.	<b>Договор с экскурсионной фирмой</b> Особенности договора с экскурсионной фирмой, экскурсии по городу и отелю, договор с музеем		
	<b>Лабораторные работы</b>		-	2
	<b>Практические занятия</b>		14	
	1.	Подготовка презентационного материала на тему «Фазы переговоров»		
	2.	Моделирование деловой ситуации «Переговоры с экскурсионной фирмой»		
	3.	Моделирование деловых ситуаций переговоров с применением прямых и косвенных методов манипуляции		
	4.	Анализ и составление договора с автотранспортным предприятием		
	5.	Анализ и составление договора с авиакомпанией		
	6.	Анализ и составление договора с железной дорогой		
7.	Анализ и составление договора с экскурсионной фирмой			
<b>Тема 1.3.</b> Методы работы администратора с персоналом службы приема и размещения	<b>Содержание</b>		16	1
	1.	<b>Набор персонала службы приема и размещения</b> Внешний и внутренний набор персонала, правила составления и рассмотрения резюме, особенности анкетирования, виды собеседований, этапы собеседования, параметры оценки претендента, оформление листа собеседования, стратегии собеседования, тестирование, правила проведения собеседования, критерии хорошего работника		
	2.	<b>Мотивация персонала службы приема и размещения</b> Функции мотивации сотрудников, мотивы деятельности человека, материальные и нематериальные методы мотивации		
	3.	<b>Обучение персонала службы приема и размещения</b> Виды обучения сотрудников, особенности обучения сотрудников, адаптация сотрудников, традиционные методы обучения, современные методы обучения, достоинства и недостатки разных методов обучения, эффективность различных методов обучения		
	4.	<b>Оценка персонала службы приема и размещения</b> Цели и задачи оценки персонала, требования к процедурам оценки, типичные кадровые проблемы отеля, причины негативных кадровых явлений, аттестация, программа «тайный покупатель», метод «360 градусов обратной связи», кадровый аудит		

	<b>Лабораторные работы</b>	-	2
	<b>Практические занятия</b>	16	
	1. Составление собственного резюме, его анализ и оценка		
	2. Проведение деловой игры «Отдел кадров».		
	3. Моделирование деловых ситуаций собеседований с разными стратегиями проведения		
	4. Подготовка презентационного материала на тему «Виды нематериальной мотивации персонала службы приема и размещения»		
	5. Проведение деловой игры «Кадровый аудит»		
	6. Составление и проведение собственного тренинга для адаптации сотрудников службы приема и размещения		
	7. Подготовка презентационного материала на тему «Современные методы обучения персонала»		
<b>Тема 1.4</b> Методы работы с разными категориями и типами клиентов, разрешение конфликтов	<b>Содержание</b>	16	1
	1. <b>Психология обслуживания</b> Особенности услуги в сфере гостеприимства, навыки профессионального общения, язык жестов, позиция персонала по отношению к клиенту, правила и стандарты общения персонала с клиентом, правила работы с клиентом, грубые ошибки при обслуживании клиента		
	2. <b>Типы клиентов гостиницы</b> Классификация клиентов, психотипы клиентов, классификация клиентов по поведенческой активности, женщины как особая категория гостей, типология проблемных клиентов, портрет современного клиента, факторы выбора клиентом гостиницы		
	3. <b>Решение и предотвращение конфликтов сотрудниками службы приема и размещения</b> Виды конфликтных ситуаций, схемы развития конфликтов, принципы предотвращения конфликтов, исправление ошибок при обслуживании клиентов, причины жалоб клиентов, категории жалоб, правила рассмотрения жалоб, факторы, влияющие на развитие конфликта, туристский рэкет, работа с письменными претензиями, стиль поведения в конфликте		
	4. <b>Маркетинговые правила работы службы приема и размещения</b> Особенности конкуренции отелей на рынке, особенности психологии потребителя при бронировании, методы повышения конкурентоспособности предложений гостиницы, особенности обслуживания VIP-клиентов, принципы работы с постоянными клиентами,		

	защита персональных данных клиентов		
5.	<b>Сарафанный маркетинг как обязанность службы приема и размещения</b> Виды сарафанного маркетинга, правила инициирования рекламной кампании в сарафанном стиле, элементы сарафанного маркетинга, особенности сарафанного маркетинга, принципы и инструменты сарафанного маркетинга, причины прекращения сарафанного маркетинга		
	<b>Лабораторные работы</b>	-	2
	<b>Практические занятия</b>	14	
1.	Моделирование деловых ситуаций конфликтов на стойке ресепшен		
2.	Деловая игра «Исправление ошибки при обслуживании клиента»		
3.	Подготовка презентационного материала на тему «Туристский рэкет»		
4.	Создание стандарта поведения в конфликтной ситуации		
5.	Написание ответов на письменные претензии клиентов		
6.	Создание стандарта обслуживания VIP-клиента сотрудниками службы приема и размещения		
7.	Подготовка презентационного материала на тему: «Элементы сарафанного маркетинга»		
<b>Самостоятельная работа при изучении МДК 05.01. ПМ.05.</b> Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к темам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление творческих отчетов, практических работ и подготовка к их защите. Самостоятельное изучение деятельности конкретных организаций, занимающихся оказанием гостиничных услуг.		92	
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b> 1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. 2. Культура общения администратора отеля. 3. Техника ведения телефонных переговоров. 4. Психологическая подготовка администратора службы приёма и размещения. 5. Сбор информации о компаниях, работающих на рынке туристических услуг и оценка их деятельности 6. Посещение специализированных выставок. 7. Изучение специализированных гостиничных сайтов. 8. Изучение техник разрешения конфликтов. 9. Внутренняя документация службы приёма и размещения. 10. Партнерские договоры с гостиницей 11. Тренинги для персонала			

<p><b>Производственная практика (по профилю специальности)</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знакомство с рабочим местом администратора.</li> <li>2. Оформление и составление различных видов заявок на бронирование.</li> <li>3. Консультирование потребителей о дополнительных услугах в гостиничном комплексе..</li> <li>4. Использовать новейшие телекоммуникационные средства для осуществления своей профессиональной деятельности.</li> <li>5. Тактика ведения телефонных переговоров.</li> <li>6. Уборка гостиничных номеров с использованием современных средств уборки и технологического оборудования.</li> <li>7. Проведение уборочных работ в конкретном гостиничном комплексе.</li> <li>8. Соблюдения требования к хранению чистого и грязного белья, заправке постелей. Приемы инвентаризации белья.</li> </ol>	108	
<b>Всего</b>	<b>384</b>	

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета, мастерских \_\_\_; лабораторий \_\_\_.

Оборудование учебного кабинета:

- персональные компьютеры (ноутбуки);
- рабочее место преподавателя;
- принтер;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- программное обеспечение общего и профессионального назначения
- мультимедийная установка
- принтер

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской: \_\_\_\_\_.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: \_\_\_\_\_.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: \_\_\_\_\_.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. образования: учеб. пособие для сред. проф. образования/И. Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Ляпина. – 5-е изд., испр. И доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2018.- 208с.
2. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Гостиничный бизнес. М.: ООО "САС ПЛЮС", 2016.-126 с.
3. Лесник А.Л., А.В. Чернышев/ Организация и управление гостиничным бизнесом - М.: Издательский дом "Альпина", 2016. - 212 с.
4. Т.Л. Тимохина. Организация приёма и обслуживания туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. И доп.- М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. – 352с.
5. Практическое пособие для горничных, М. ИНФРА\_М, 2015. – 58с.
6. Балаганина Я.А. Развитие сферы услуг в современной экономике, С., ЭБС «НЭБ», 2019, 134с.

Дополнительная литература:

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» (утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490).

(с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г., 19.07.2019г.)

2. Специализированные журналы «Отель», «5 звёзд».

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

Учебные занятия междисциплинарных курсов проводятся в соответствии с календарным учебным графиком.

Предусмотрено в целях реализации компетентного подхода использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Производственная (по профилю специальности) практика проводится в специально выделенный период (концентрированно) после изучения тем междисциплинарного курса.

Освоению профессионального модуля «Выполнение работ по должностям служащих» должно предшествовать изучение дисциплин:

«Общий гуманитарный и социально-экономический» цикла:

История

Иностранный язык

Цикла «Общепрофессиональные дисциплины»

Менеджмент

Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Экономика организации

Здания и инженерные системы гостиниц

Организация туристской индустрии

Цикла «Профессиональные модули»

Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

Организация продаж гостиничного продукта

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля **Выполнение работ по должностям служащих** является освоение первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

В ходе практики обучающимся оказываются консультации.

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

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам:

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля **Выполнение работ по должностям служащих** и специальности Гостиничный сервис.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- обязателен опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Здания и инженерные системы гостиниц»; «Организация туристской индустрии»; «Этика и психология делового общения».



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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5. 1. Координировать работу сотрудников службы приема и размещения	- демонстрация навыков оформления внутренней документации службы приема и размещения; - демонстрация навыков изложения рабочей информации	<i>Экспертная оценка презентационного материала</i>
ПК 5. 2. Проводить переговоры с партнерами гостиницы и заключать договоры	- демонстрация навыков ведения переговоров; - демонстрация навыков составления партнерских договоров гостиницы	<i>Экспертная оценка выполнения практического занятия</i>
ПК 5. 3. Набирать, мотивировать, обучать и оценивать персонал службы приема и размещения гостей	- демонстрация навыков делового общения; - демонстрация последовательности действий при найме и адаптации сотрудников	<i>Экспертная оценка выполнения практического задания на практике</i>
ПК 5.4. Руководить работой сотрудников гостиницы по увеличению числа постоянных клиентов	- демонстрация навыков планирования деятельности; - демонстрация последовательных действий по обслуживанию разных категорий клиентов	<i>Экспертная оценка на практическом экзамене</i>  <i>Дифференцированные зачёты по МДК</i>  <i>Экзамен (квалификационный) по ПМ</i>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
--	--	--

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	-демонстрация интереса к будущей профессии	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов;  - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	- демонстрация способности оценивать риски, принимать решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	- демонстрация умения ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных;  - демонстрация умения организовывать и контролировать работу и нести ответственность за результат выполненных заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	

