

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна

Должность: Директор

Дата подписания: 01.05.2023 18:06:50

Уникальный программный ключ:

8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области

Автономная некоммерческая организация профессионального образования

«Челябинский колледж Комитент»

(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: Специалист по гостеприимству

на базе среднего общего образования

Челябинск 2022

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля .....	4
2. Структура и содержание профессионального модуля .....	7
3. Условия реализации программы профессионального модуля .....	13
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля .....	16

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

## 1.1. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Профессиональный модуль является обязательной частью профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Планируемые результаты освоения профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих формируются на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. № 1552 и Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей» от 05 сентября 2017 г. № 659н.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности: выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

*Общие компетенции ОК:*

КОД	Содержание формируемых 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. Применять стандарты антикоррупционного поведения
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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

*Профессиональные компетенции ПК:*

ПК 5.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК 5.2	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 5.3	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

*Личностные результаты реализации программы воспитания*

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	<b>ЛР 16</b>
--	--------------

Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	ЛР 17
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	ЛР 18
Информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен	ЛР 22
Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	ЛР 23
Координировать деятельность сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	ЛР 24
Активно применять полученные знания на практике	ЛР 25
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 28

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</li> <li>- выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>- прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>- прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>- внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> </ul> <p>хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p>
<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</li> <li>- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> </ul>

- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

*Знать:*

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;
- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- требования охраны труда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.									
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								Самостоятельная работа, час.	Экзамен по профессиональному модулю, час.
			Обучение по МДК			Практическая подготовка			Консультации, час.			
			Всего час.	В том числе		Лаб. раб./практические занятия	Учебная час.	Производственная час.				
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ОК 01. – ОК 11. ПК 5.1. - 5.3.	МДК 05.01 Технология выполнения работ по профессии 25627 Портье	<b>116</b>	103	48	-	48	-	-	1	13	6	
ОК 01. – ОК 11. ПК 5.1. - 5.3.	МДК 05.01 Технология выполнения работ по профессии 11695 Горничная	<b>108</b>	95	44	-	44	-	-	1	13	6	
ОК0 1. – ОК 11. ПК 5.1. - 5.3.	УП. 05 Учебная практика	<b>108</b>					108	-	-	-	-	
	ПП. 05 Производственная практика	<b>144</b>						144	-	-	-	
	ПМ.05.ЭК Экзамен по профессиональному модулю	<b>6</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
	<b>Всего:</b>	<b>482</b>	<b>198</b>	<b>92</b>	<b>-</b>	<b>92</b>	<b>108</b>	<b>144</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	

**2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем в часах	В том числе в форме практической подготовки
1	2	3	4
<b>МДК.05.01 Технология выполнения работ по профессии 25627 Портъе</b>			
<b>1 семестр</b>			
Тема 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиничного предприятия или иных средств размещения	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	1. Нормативные правовые акты, регулирующие деятельность средств размещения: Федеральные законы, Положения. Термины и определения.		
	2. Международные гостиничные правила. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ		
	3. Юридические аспекты и правила регистрации граждан РФ и иностранных граждан		
	4. Документационное оснащение службы приема и размещения		
<b>В том числе практические занятия</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	
1. Практическое занятие № 1. Работа с чек-листами			
2. Практическое задание № 2. Расчет показателей деятельности гостиничных предприятий			
3. Практическое задание № 3. Составление аббревиатур, принятых в гостиничном бизнесе			
4. Практическое задание № 4. Составление таблицы категорий номеров в РФ и мире			
Тема 2. Профессиональный стандарт работника службы приема и размещения. Профессия 25627 Портъе	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	1. Трудовые функции портъе: встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения		
2. Трудовые действия, необходимые умения и навыки			

	3.	Требования стандартов внешнего вида портье. Личностные и профессиональные качества портье		
	4.	Правила деловой коммуникации с гостями. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями		
	5.	Стандартные процедуры обслуживания при выполнении обязанностей портье		
	6.	Стандарты качества обслуживания потребителей. Организация рабочего места портье. Сменный график работы.		
	<b>В том числе практические занятия</b>			
	1.	Практическое задание № 5. Разработка стандартов обслуживания гостиничного предприятия или иного средства размещения		
	2.	Практическое задание № 6. Деловая игра «Телефонные переговоры»		
	3.	Практическое задание № 7. Решение ситуационных задач на соблюдение принципов взаимодействия портье с другими отделами гостиницы		
	4.	Практическое задание № 8. Ролевая игра «Передача смены»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Изучите стандарты обслуживания гостей в соответствии со стандартами Worldskills по компетенции «Администрирование отеля» Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ к их защите			
Тема 3. Требования охраны труда и техники безопасности в гостиничном предприятии или ином средстве размещения	<b>Содержание</b>		12	
	1.	Безопасность в гостиничном предприятии. Виды угроз в гостиничном предприятии. Антитеррористическая угроза и безопасность гостей.		
	2.	Требования охраны труда. Нормативные документы по охране труда.		
	3.	Санитарные и гигиенические требования в современных реалиях функционирования гостиничного предприятия		
	4.	Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций.		
	5.	Организация первой доврачебной медицинской помощи персоналом гостиниц		
	6.	Стандарты безопасности в гостиничном предприятии		
	<b>В том числе практические занятия</b>			
	1.	Практическое задание № 9. Отработка действия при возникновении ЧС в гостиничном предприятии и ином средстве размещения		
	2.	Практическое задание № 10. Ролевая игра «Угроза взрыва»		
		12	12	

	3.	Практическое задание № 11. Ролевая игра «Оказание доврачебной медицинской помощи гостю»		
	4.	Практическое задание № 12. Ролевая игра «Угроза пожара»		
Тема 4. Договорные отношения между гостиничным предприятием и потребителем гостиничных услуг		<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	1.	Понятие договора о сотрудничестве. Типы и структура корпоративных соглашений.		
	2.	Взаимодействие гостиничных предприятий с контрагентами: турагентами, туроператорами, корпоративными гостями		
	3.	Виды соглашений и договоров, правила их составления, порядок согласования и подписания		
	4.	Ответственность сторон за нарушения договорных отношений		
	5.	Действия портъе при выполнении договора на оказание гостиничных услуг		
		<b>В том числе практические занятия</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
	1.	Практическое задание № 13. Составление проекта договора между гостиницей и туроператором		
2.	Практическое задание № 14. Составление проекта договора между гостиницей и турагентом			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Самостоятельное изучение нормативной документации, регламентирующей гостиничную деятельность Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ к их защите Подготовка к контрольной работе		2	
Консультация			1	
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экзамен		6	
<b>5 семестр</b>				
<b>МДК.05.01 Технология выполнения работ по профессии 11695 Горничная</b>				
Тема 5. Технологический цикл обслуживания потребителей гостиничного предприятия или иного средства размещения		<b>Содержание</b>	<b>22</b>	
	1.	Понятие технологического цикла обслуживания гостей. Бронирование гостиничных услуг. Условия бронирования и аннуляции бронирования гостиничных услуг. Стандарт бронирования гостей.		
	2.	Встреча и регистрация гостей. Особенности приема разных категорий граждан.		

		Стандарт регистрации (check in). Регистрация индивидуальных гостей, вип-гостей, групповых гостей. Регистрация иностранных граждан и лиц без гражданства.		
	3.	Информирование гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного предприятия или иного средства размещения		
	4.	Выяснение вопросов платежеспособности гостей. Кассовые операции. Способы оплаты и формы платежей.		
	5.	Анимационные услуги в отеле. Организация досуга гостей.		
	6.	Выписка гостя. Стандарт выписки (check out) гостей. Выписка иностранных граждан и лиц без гражданства.		
	7.	Организация встречи и проводов гостей, трансфер		
		<b>В том числе практические занятия</b>	22	22
	1.	Практическое занятие № 15. Ролевая игра на тему «Стандарт приветствия»		
	2.	Практическое задание № 16. Ролевая игра «Информирование потребителя о гостиничном предприятии»		
	3.	Практическое задание № 17. Ролевая игра «Стандарт бронирования разных категорий граждан»		
	4.	Практическое задание № 18. Ролевая игра «Стандарт регистрации разных категорий граждан»		
	5.	Практическое задание № 19. Ролевая игра «Стандарт выписки различных категорий граждан»		
Тема 6. Информационная база в гостиничном предприятии или ином средстве размещения		<b>Содержание</b>	22	
	1.	Автоматизация гостиничного бизнеса. Современные технологии в профессиональной сфере		
	2.	Многообразие и принципы работы АСУ в гостиничном предприятии.		
	3.	Устройство АСУ Опера: принцип работы, модули, функции		
	4.	Ночной аудит. Основные функции ночного портье. Правила выполнения аудита.		
		<b>В том числе практические занятия:</b>	22	22
	1.	Практическое задание № 20. Работа в АСУ «Опера»: профайл гостя, бронирование		
	2.	Практическое задание № 21. Работа в АСУ «Опера»: check-in		
	3.	Практическое задание № 22 Работа в АСУ «Опера»: кассовые операции		
	4.	Практическое задание № 23. Работа в АСУ «Опера»: оказание услуг гостю		

	(побудка, рум-сервис и др.)		
	5. Практическое задание № 24. Работа в АСУ «Опера»: выписка гостя		
	6. Практическое задание № 25. Работа в АСУ «Опера»: проведение ночного аудита		
<b>Консультация</b>		1	
<b>Промежуточная аттестация: Экзамен</b>		6	
<b>Практическая подготовка</b>	<b>1 семестр</b>		
	УП.05 Учебная практика	72	72
	ПП.05 Производственная практика	72	72
	<b>5 семестр</b>		
	УП.05 Учебная практика	36	36
	ПП.05 Производственная практика	72	72
<b>ПМ.05.ЭК Экзамен по профессиональному модулю</b>		6	
<b>Всего</b>		<b>482</b>	<b>344</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	<p><b>Тренинговый кабинет: служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга</b>  <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i>            Компьютер            Ноутбук            Многофункциональное устройство (МФУ)            Плазменная панель            Парты (2-х местные)            Стулья            Стол преподавателя            Стул преподавателя            Доска магнитно-маркерная            Тумба            Стойка администратора            Терминал для кредитных карт            Настольные лампы            Телефон            Лотки для бумаги            Сейф            Ключница            Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
2.	<p><b>Учебный гостиничный номер</b>  <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i>            Кровать односпальная            Матрас            Одеяло односпальное            Подушка            Комплект постельного белья            Плед            Тумбочка прикроватная            Цветочная композиция            Ваза декоративная            Светильник прикроватный            Стол письменный            Стул            Мини-бар            Электрический чайник            Чашка чайная            Сахарница            Пиала            Стакан            Сервировочный поднос            Шкаф платяной            Плечики для одежды            Ложка для обуви            Тапочки комнатные            Зеркало настенное            Бра</p>

	Телефонный аппарат Комплект полотенец
3.	<b>Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет</b> <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное</i> Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочные стеллажи Каталожные шкафы Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенды информационные <b>Условия для лиц с ОВЗ:</b> Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Линзы Френеля Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
4.	<b>Помещение для самостоятельной работы</b> <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютеры Плазменная панель Столы (2-х местные) Стулья Доска магнитно-маркерная Стенд информационный Полки навесные Шкаф двухстворчатый Стеллаж выставочный Зеркало Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

#### *Печатные издания*

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учеб. пособие для вузов / Н. Ю. Арбузова. - 4-е изд. испр. - М.: Академия, 2016. - 224 с.
  2. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения [Текст]: учеб. для вузов / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М.: Академия, 2016. - 288 с.
  3. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учеб. / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен и др. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: КНОРУС, 2017 - 168с.
  4. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. для СПО / Д. Г. Брашнов. - М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2016. - 368с.: ил.
  5. Ёхина, М.А. Прием, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для СПО/ М.А. Ёхина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2016. - 304с.
  6. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы [Текст]: учеб. для СПО / Н.В.Павлова. - 2-е изд. стер. - М.: Академия, 2017. - 80с. - (Профессиональное образование).
  7. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах [Текст] : учеб.пособие для СПО / А.В.Сорокина. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 304с. - (ПРОФИЛЬ).
- Электронные издания (электронные ресурсы)*

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — Москва: Юрайт, 2020. — 336 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451271> (дата обращения: 24.09.2020).
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — Москва: Юрайт, 2020. — 331 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272> (дата обращения: 24.09.2020).
3. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для спо / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2020. — 188 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467368> (дата обращения: 24.09.2020).

*Дополнительные источники*

1. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. для СПО/ М. А. Ёхина. - 6-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2016. - 208 с.: ил. - (Среднее профессиональное образование).
2. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. для СПО / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2016. - 208 с

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

<b>Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</li> <li>- выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>- прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>- прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>- внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы</li> </ul>	<p><i>Оценка «отлично»:</i> Глубокое знание материала. Знание современных терминов по профессиональному модулю. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «хорошо»:</i> Хорошее знание материала доклада. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, классификаций. Логичное изложение вопроса, соответствие изложения научному стилю. Знание современных терминов по профессиональному модулю. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь. Правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «удовлетворительно»:</i> Поверхностное представление материала темы. Затруднение в</p>	<p>Проверка решения задач</p> <p>Оценивания практических заданий в АСУ</p> <p>Оценка ролевых игр</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>Экзамен</p>

<p>приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</li> <li>- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</li> </ul> <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;</li> <li>- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного</li> </ul>	<p>приведении примеров, подтверждающих теоретические положения. Неумение четко сформулировать выводы. Отсутствие навыков научного стиля изложения. Неточные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «неудовлетворительно»:</i></p> <p>Неумение аргументировано доказать собственную позицию. Незнание основных терминов, классификаций. Незнание современных терминов по профессиональному модулю. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.</p>	
--	---	--

<p>средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>- требования охраны труда;</li><li>- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li></ul> <p>правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>		
---	--	--