

Документ подписан квалифицированной электронной подписью

Сертификат: Елецкий филиал Автономной некоммерческой организации

Владелец: "АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» АНО

Действителен: с 25.02.2021 по 25.02.2025

**Елецкий филиал Автономной некоммерческой организации  
высшего образования  
«Российский новый университет»**

**Отделение среднего профессионального образования**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по  
должности администратор гостиницы (дома отдыха)  
для специальности среднего профессионального образования**

**43.02.11 Гостиничный сервис  
(базовая подготовка)**


**на базе основного общего образования**

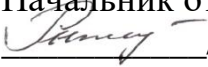
**Елец  
2019 год**

Одобрена  
предметной (цикловой)  
комиссией профессиональных,  
управленческих и сервисных  
дисциплин

Разработана на основе Федерального  
Государственного Образовательного  
Стандарта Среднего  
Профессионального Образования/  
ФГОС СПО/ по специальности  
43.02.11 Гостиничный сервис,  
утвержденного приказом  
Министерства образования и науки РФ  
от 7 мая 2014 г. N 475

Протокол № 7  
от « 20 » 03 2019 г.  
Председатель ПЦК

  
\_\_\_\_\_/Н.В. Фаустова/  
подпись                      ФИО

Начальник отделения СПО  
 / О.В. Рыжкова/  
подпись                      ФИО

Составитель (автор):  ст. преподаватель Н.В. Фаустова

Рецензент: Попов Алексей Анатольевич, заместитель генерального директора  
ООО «Археологический парк «Аргамач», управляющий гостевым домом  
«Хоромы князя Федора»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха).....	4
2. Структура и содержание профессионального модуля .....	7
3. Условия реализации программы профессионального модуля .....	14
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля ....	15

# 1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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 компетенции и профессиональные компетенции:

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения,

	дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

*иметь практический опыт:*

выполнения работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха);

*уметь:*

соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда.

информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;

вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;

использовать этику делового общения;

контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;

оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия.

*знать:*

основные и дополнительные услуги гостиницы;

расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,

этику делового общения;

нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;

структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;

методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;

правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий;

постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и

нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);

правила общения с клиентами;

трудовое законодательство и правила охраны труда.

Изучение профессионального модуля Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Положением о

порядке обучения обучающихся – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденным приказом ректора от 6 ноября 2015 № 60/о, Положением о службе инклюзивного образования и психологической помощи АНО ВО «Российский новый университет», утвержденного приказом ректора от 20 мая 2016 года № 187/о.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации. С обучающимися по индивидуальному плану и индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

### **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 302 часа.

Из них на освоение МДК 05.01 – 230 часов.

В том числе, самостоятельная работа – 76 часов.

Учебная практика – 36 часов.

Производственная (по профилю специальности) практика – 36 часов.

Экзамен по модулю – 6 часов.

## 2. Структура и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					Самостоятельная работа	Экзамен по модулю
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						
			Обучение по МДК			Практики			
			Всего	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия	в т.ч. курсовая работа (проект)	Учебная	Производственная (по профилю специальности)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. – ПК 1.3., ПК 2.1. – ПК 2.6., ПК 3.1. – ПК 3.4., ПК 4.1. – ПК 4.4., ОК 01 – ОК 09	МДК 05.01 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)	230	154	50	-	-	-	76	6
ПК 1.1. – ПК 1.3., ПК 2.1. – ПК 2.6., ПК 3.1. – ПК 3.4., ПК 4.1. – ПК 4.4., ОК 01 – ОК 09	Учебная практика (по профилю специальности), часов	36				36	-	-	-
ПК 1.1. – ПК 1.3., ПК 2.1. – ПК 2.6., ПК 3.1. – ПК 3.4., ПК 4.1. – ПК 4.4., ОК 01 – ОК 09	Производственная практика (по профилю специальности), часов	36				-	36	-	-
	<b>Всего:</b>	<b>302</b>	<b>154</b>	<b>50</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>76</b>	<b>6</b>

**2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ. 05 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1 МДК.05.01. Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)</b>		<b>230</b>
<p><b>Тема 1.</b> Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха). Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).</p>	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общие положения и нормативные документы, регламентирующие предоставление гостиничных услуг в РФ.</li> <li>2. Основные понятия и термины, используемые в гостиничном сервисе.</li> <li>3. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление и потребление гостиничных услуг.</li> <li>4. Правила трудового распорядка, нормирование труда и должностные инструкции персонала гостиницы.</li> <li>5. Требования к составлению должностной инструкции.</li> <li>6. Структура должностной инструкции.</li> <li>7. Квалификационные требования к сотрудникам в индустрии гостеприимства.</li> <li>8. Функциональные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).</li> </ol>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
	<p><b>Практические занятия:</b></p> <p>Практическая работа №1. Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы в РФ и за рубежом.</p> <p>Практическая работа №2. Принципы управления сотрудниками контактных служб отеля.</p> <p>Практическая работа №3. Принципы управления сотрудниками неконтактных служб отеля.</p> <p>Практическая работа №4. Понятия, задачи и правила составления должностной инструкции.</p> <p>Практическая работа №5. Структура должностной инструкции.</p> <p>Практическая работа №6. Должностные инструкции администратора гостиницы и горничной.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
	<p><b>Самостоятельная работа обучающегося:</b></p> <p>Анализ квалификационных характеристик должностей специалистов индустрии гостеприимства. Работа с должностными инструкциями сотрудников контактных служб отеля. Этапы разработки должностной инструкции для сотрудников контактных служб отеля.</p>	<p><b>14</b></p>



<b>Тема 2.</b> Специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.	<b>Содержание учебного материала:</b> 1. Внутренние стандарты качества в гостиничном бизнесе. 2. Базовые функции менеджера в индустрии гостеприимства. 3. Контроль и его виды, применяемые в службах отеля. 4. Функции контроля для успешной работы гостиничного предприятия. 5. Текущий и заключительный контроль, применяемый администратором служб отеля. 6. Изучение должностных обязанностей администраторов различных гостиничных служб. 7. Обязанности администратора службы питания гостиничного предприятия. 8. Система отбора персонала гостиниц. 9. Система найма персонала гостиниц. 10. Специфические должности в отельном бизнесе.	2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
	<b>Практические занятия:</b> Практическая работа №1. Специфика услуги и методов ее предложения. Практическая работа №2. Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы. Практическая работа №3. Основные правила и алгоритм обслуживания клиентов гостиницы. Практическая работа №4. Профессиональная этика администратора и принципы мотивации и стимулирования сотрудников различных служб отеля.	2 2 2 2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Системы мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Написание реферата на тему: «Методы формирования гостиничного продукта». <i>Для закрепления и систематизации знаний:</i> Ответьте на контрольный вопрос: Перечислите основные этапы гостевого цикла.	<b>14</b>
	<b>Тема 3. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха).</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> 1. Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы. 2. Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы. 3. Виды организационных структур, оптимальных для индустрии гостеприимства. 4. Принципы соподчинения работников в отеле (класс, тип, размер отеля). 5. Организационные документы: устав, должностная инструкция, положение. 6. Штатное расписание, их назначение и основные виды в гостинице. 7. Критерии и методы оценки качества работы персонала гостиницы. Типы аудита персонала.

	8. Этапы аудита персонала. Диагностический инструментарий и процедура оценки качества работы персонала.	2
	9. Нормативы оценки качества обслуживания в гостинице. Система оценки удовлетворенности клиента.	2
	<b>Практические занятия:</b> Практическая работа №1. Алгоритм общения с гостем на этапе бронирования гостиничного продукта.	2
	Практическая работа №2. Анализ организационной структуры соподчинения работников гостиницы.	2
	Практическая работа №3. Изучение Положения о подразделении как инструмента управления персоналом.	2
	Практическая работа №4. Анализ проекта внедрения программы India Friendly (на примере отеля «Relita-Kazan»).	2
	Практическая работа №5. Анализ проекта внедрения программы Japan Friendly (на примере сети отелей AZIMUT Hotels).	2
	<b>Самостоятельная работа обучающегося:</b> Алгоритм взаимодействия менеджер – сотрудник контактных и неконтактных служб отеля.	13
<b>Тема 4.</b> Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения.	<b>Содержание учебного материала:</b> 1. Классификация средств размещения в РФ.	2
	2. Анализ основных услуг гостиницы (дома отдыха).	2
	3. Анализ дополнительных платных услуг отеля.	2
	4. Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).	2
	5. Методы предложения дополнительных услуг гостиницы (доме отдыха).	2
	6. Взаимоотношения гостиниц с гостиничными ассоциациями.	4
	<b>Практические занятия:</b> Практическая работа №1. Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.	2
	<b>Самостоятельная работа обучающегося:</b> Специфика услуги и методов ее предложения.	12

	Основы грамотного общения с гостем в различных ситуациях: лобби отеля, телефонные переговоры, общение с гостем на сайте отеля.		
<p><b>Тема 5.</b> Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).</p>	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p> <p>1. Контроль в системе управления гостиничным предприятием. <span style="float: right;">2</span></p> <p>2. Функции контроля менеджера на основе должностной инструкции администратора гостиницы. <span style="float: right;">2</span></p> <p>3. Определение понятия контроля и его виды. <span style="float: right;">2</span></p> <p>4. Методы и формы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). <span style="float: right;">4</span></p> <p>5. Процесс осуществления контроля и условия его эффективности. <span style="float: right;">2</span></p> <p>6. Метод контроля – наблюдение: критерии использования в ключевых службах отеля. <span style="float: right;">2</span></p> <p>7. «Тайный гость» как метод контроля сотрудников отеля. <span style="float: right;">2</span></p> <p>8. Вектор качества, принципы его направления в службах отеля. <span style="float: right;">2</span></p>		
	<p><b>Практические занятия:</b></p> <p>Практическая работа №1. Разбор ситуационных заданий по методам контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). <span style="float: right;">2</span></p> <p>Практическая работа № 2. Анализ видов контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). <span style="float: right;">2</span></p> <p>Практическая работа №3. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). <span style="float: right;">2</span></p> <p>Практическая работа №4. Технология «Тайный гость». <span style="float: right;">2</span></p>		
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>1. Российская модель управления персоналом гостиницы. <span style="float: right;">12</span></p> <p>2. Зарубежные модели управления персоналом гостиницы.</p> <p>4. Корпоративная политика гостиницы.</p>		
	<p><b>Тема 6.</b> Профессиональная этика и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами.</p>	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p> <p>1. Этические принципы обслуживания клиентов в гостиничном сервисе. <span style="float: right;">2</span></p> <p>2. Правила профессионального общения с клиентами. <span style="float: right;">2</span></p> <p>3. Психологические типы клиентов. <span style="float: right;">2</span></p> <p>4. Правила общения с разными сегментами потребителей гостиничных продуктов (услуг). <span style="float: right;">4</span></p> <p>5. Информирование клиента. <span style="float: right;">2</span></p>	

	6. Профилактика конфликтов и разрешение конфликтных ситуаций. 7. Социальная ответственность за некачественное обслуживание клиентов.	4 2
	<b>Практические занятия:</b> Практическая работа №1. Основные правила общения с клиентами. Практическая работа №2. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами. Практическая работа №3. Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. Практическая работа №4. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. Практическая работа №5. Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами. Ролевая игра «Встреча гостей».	2 2 2 2 2
	<b>Самостоятельная работа обучающегося:</b> Способы и методы повышения квалификации сотрудников служб отеля. Алгоритм подготовки сотрудников контактных и неконтактных служб отеля. Ротация кадров в индустрии гостеприимства.	12
<b>Учебная практика</b>	Виды работ: - ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; - изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; - ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; - ознакомиться с правилами использования этики делового общения; - ознакомиться с методами осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы; - изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы; - изучить структуру соподчинения работников гостиницы;	36

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изучить должностные обязанности работников гостиницы;</li> <li>- изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технические мероприятия.</li> </ul>	
<b>Производственная практика</b>	<p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;</li> <li>- самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>- самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;</li> <li>- принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия;</li> <li>- принять участие в оформлении документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий;</li> <li>- самостоятельно осуществить контроль за исполнением работниками указаний руководства гостиницы.</li> </ul>	<b>36</b>
<b>Всего:</b>		<b>302</b>

### **3. Условия реализации программы модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Организации деятельности службы бронирования, Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей, Организация обслуживания гостей в процессе проживания, Организация продажи гостиничного продукта.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

###### **Специализированная мебель:**

- столы студенческие;
- стулья студенческие;
- стол для преподавателя;
- стул для преподавателя;
- доска (меловая);
- маркерная доска (переносная).

###### **Технические средства обучения:**

- проектор (портативный);
- ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;
- веб-камера;
- экран (переносной);
- колонки;
- микрофон.

###### **Специализированное оборудование:**

наглядные пособия (плакаты), комплект учебно-методической документации.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

##### **Основные источники:**

1. Кобяк М.В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С.С. Скобкин; под редакцией С.С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 518 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12759-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448273>.

2. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451271>.

3. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450928>.

#### **Дополнительные источники:**

1. Бутко И.И. Туристический бизнес: Основы организации. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008.
2. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. – М.: Издательский центр «Академия», 2005.
3. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ефимова Г.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2012.— 52 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: Учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования / М.А. Ёхина. - 5-е изд., перераб. - М.: ИЦ Академия, 2013 (Среднее профессиональное образование; гостиничный сервис), (Гриф).
5. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие/ А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2008. (Гриф)
6. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис: Учебник.- М.: Гардарики, 2007.
7. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2007.
8. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>.
9. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2014 (ПРОФИль), (Гриф).
10. Чуваткин П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П.П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447423>.

#### **4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля**

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха) и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

<b>Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Демонстрирует точность и правильность оформления заявки на резервирование номеров (по телефону,	Тестирование, экспертная оценка на практическом занятии.

	<p>факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках; правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону); полноту предоставляемой гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; правильность применения базы данных постоянных гостей при приёме заявки на резервирование номера; грамотность и точность регистрации и ведения учёта принятых заявок на резервирование номеров.</p>	
<p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.</p>	<p>Демонстрирует правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему; правильность оформления блока группы бронирования по фамилиям гостей. Демонстрирует уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке; правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера; грамотность обоснования аннулирования</p>	<p>Тестирование, экспертная оценка на практическом занятии.</p>



	бронирования; правильность составления графика заезда гостей и составления отчетов по бронированию мест в отеле; правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день.	
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	Демонстрирует грамотность ведения телефонных переговоров; правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приёма заказа и обеспечения бронирования.	Тестирование, экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Демонстрирует знание нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей; знание организации работы службы приёма и размещения; знание стандартов качества обслуживания при приёме и выписке гостей; знание правил приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.	Тестирование, экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Демонстрирует знание видов основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.	Тестирование, экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Демонстрирует знание видов договоров, правил их составления, порядка согласования и подписания.	Тестирование, экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Демонстрирует знание способов контроля выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.	Тестирование, экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги	Демонстрирует навыки по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы.	Устный экзамен. Экспертная оценка на практическом занятии.

размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений		
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Демонстрирует навыки по предоставлению гостям услуги питания в номерах. Излагает последовательность заполнения документов при принятии заказа.	Устный экзамен. Экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Демонстрирует навыки по работе с оборудованием и инвентарем.	Устный экзамен. Экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Демонстрирует навыки по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих.	Устный экзамен. Экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	уметь: выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка; знать: состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.	Устный экзамен. Экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	уметь: выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка; знать: состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.	Устный экзамен. Экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	уметь: выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка; знать: состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.	Устный экзамен. Экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	уметь: разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; знать: особенности жизненного цикла	Устный экзамен. Экспертная оценка на практическом занятии.

	гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения.	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрирует точность аргументации и полноту объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д.	Оценка эффективности и качества выполнения задач.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Демонстрирует точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг; полноту оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Оценка эффективности и качества выполнения задач.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Принимает стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; принимает стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг.	Оценка умения 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	Демонстрирует нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.	Оценка умения применять средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач, профессионального и личного развития.

личностного развития		
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Оценка умения применять средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Демонстрирует взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и руководителями практики в ходе обучения.	Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Демонстрирует самоанализ и коррекцию результатов собственной работы; проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий.	Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирует повышение личностного и квалификационного уровня.	Осуществление самообразования, использование современной научной и профессиональной терминологии, участие в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях, оценка способности находить альтернативные варианты решения стандартных и нестандартных ситуаций, принятие ответственности за их выполнение.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявляет интерес к инновациям в области профессиональной деятельности; анализирует инновации в области бронирования гостиничных услуг.	Оценка умения ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

**Лист внесения изменений в рабочую программу профессионального модуля ПМ.05  
Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)**

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на 2020/2021 учебный год.

Протокол № 1 заседания предметной (цикловой) комиссией профессиональных,  
управленческих и сервисных дисциплин

от

«31» августа 2020 г.

1. Актуализация перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины на 2020-2021 учебный год.

1.1. Основная литература

Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450928>

Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 518 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12759-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448273>

Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451271>

1.2. Дополнительная литература:

Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>.

Чуваткин П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П.П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447423>.

Председатель предметной  
(цикловой) комиссии



\_\_\_\_\_/Н.В. Фаустова/

