

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Златоустовский юридический колледж «ИЦЫЛ»



СОГЛАСОВАНО

Председатель ПЦК

Гомола А.И.

«30»августа 2021 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих 20063 «Администратор гостиницы
(дома отдыха)»**

для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Златоуст

2021 г.

Согласовано с работодателем:

ООО «Таганай-Центр» (Гостиница Никольский г. Златоуст)



Директор

Николаева П.П.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ рабочей ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
2. результаты освоения ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
3. СТРУКТУРА и ПРИМЕРНОЕ содержание профессионального модуля
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы (дома отдыха)

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является вариативной составляющей примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы (дома отдыха)» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.

2. Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.

3. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля 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-технических мероприятий.

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-технических 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.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 420 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 240 часов, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 160 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 80 часов;
производственной практики – 180 часов.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

20063 «Администратор гостиницы (дома отдыха)»

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Администратор гостиницы (дома отдыха)

3.1. Тематический план профессионального модуля (вариант для СПО)

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		Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			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
ПК 5.2	Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы). Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).	38	22	22	-	16	-	-
ПК 5.1, 5.2, 5.3	Раздел 2. Специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.	32	20	20		12		

ПК 5.2	Раздел 3. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха) .	58	34	34		24		
ПК 5.1	Раздел 4. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения.	28	20	20		8		
ПК 5.2	Раздел 5. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	30	22	22		8		
ПК 5.1	Раздел 6. Правила общения с клиентами.	28	20	20		8		
ПК 5.3	Раздел 7. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.	26	22	22		4		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	180						180
	Всего:	420	240	160	-	80	-	180

**3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю
«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.
20063 «Администратор гостиницы (дома отдыха)»»**

МДК 05.01. Организация деятельности администратора гостиницы (дома отдыха) Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы). Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).		38		
Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая внутриорганизационную деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы).	Содержание		6	
	1.	Положение о подразделении как инструмент управления персоналом.		2-3
	2.	Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции.		2-3
	3.	Структура должностной инструкции.	2-3	
	Лабораторные работы (нет)		6	
	Практические занятия			
	1.	Структура внутриорганизационной документации, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха).		
Тема 1.2. Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).	Содержание		4	
	1.	Функциональные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).		2-3
	Лабораторные работы (нет)		6	
	Практические занятия			
	1.	Структура должностной инструкции администратора		

		гостиницы (дома отдыха).			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			16		
Тематика домашних заданий 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка рефератов «Повышение квалификации администратора гостиницы». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Разбор ситуационных задач по теме.					
Раздел 2. ПМ 05. Специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.			32		
Тема 2.1. Требования, предъявляемые к администратору гостиницы, связанные с определенной спецификой деятельности в данной должности.	Содержание		6		
	1.	Характеристика требований, предъявляемых к администратору гостиницы.			2-3
	2.	Специфика функций администратора.			2-3
	Лабораторные работы (нет)		6		
	Практические занятия				
	1.	Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы.			
	2.	Специфика функций администратора в РФ и за рубежом.			
Тема 2.2. Специфика деятельности администратора как функционально-связующего звена всех	Содержание		6		
	1.	Мобильная специфика деятельности администратора.			2-3
	2.	Администратор как функционально-связующее звено всех служб гостиницы.			2-3

служб гостиницы.	Лабораторные работы (нет)		2		
	Практические занятия				
	1.	Деловой этикет администратора.			
	2.	Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			12		
Тематика домашних заданий 1. Решение ситуационных задач по предупреждению возникновения конфликтных ситуаций с гостями. 2. Подготовка сообщений «Деловой этикет администратора». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 5. Подготовка сообщений «Требования, предъявляемые к внешнему виду администратора».					
Раздел 3. ПМ 05. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха).			58		
Тема 3.1. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха).	Содержание		16		
	1.	Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.			2-3
	2.	Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы.			2-3
	Лабораторные работы (нет)		-		
	Практические занятия (нет)				

Тема 3.2. Организационные документы: устав, должностная инструкция, положение, штатное расписание, их назначение и основные виды	Содержание		18	
	1.	Основные виды организационных документов.		2-3
	2.	Назначение организационных документов.	2-3	
	Лабораторные работы (нет)			
	Практические занятия (нет)			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			24	
Тематика домашних заданий 1. Подготовка презентаций «Структура соподчинения работников гостиницы». 2. Составление словаря профессиональных терминов. 3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4. Решение ситуационных задач по теме.				
Раздел 4. ПМ 05. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения.			28	
Тема 4.1. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха).	Содержание			4
	1.	Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха).	2-3	
	2.	Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).	2-3	
	Лабораторные работы (нет)		6	
	Практические занятия			

	1.	Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.		
Тема 4.2. Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).	Содержание		4	
	1.	Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).		2-3
	Лабораторные работы (нет)		6	
	Практические занятия			
	1.	Специфика услуги и методов ее предложения.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			8	
Тематика домашних заданий 1. Подготовка сообщений «Методы предложения дополнительных услуг российских и зарубежных гостиниц». 2. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4. Составление словаря профессиональных терминов. 5. Разбор ситуационных заданий по теме.				
Раздел 5. ПМ 05. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).			30	
Тема 5.1. Понятие контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	Содержание		4	
	1.	Понятие контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).		2-3
	Лабораторные работы (нет)		8	
	Практические занятия			
	1.	Контроля исполнения работниками указаний руководства		

		гостиницы (дома отдыха).		
Тема 5.2. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	Содержание		2	
	1.	Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).		2-3
	Лабораторные работы (нет)		8	
	Практические занятия			
	1.	Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			8	
Тематика домашних заданий 1. Разбор ситуационных заданий по методам контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). 2. Подготовка рефератов «Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
Раздел 6. ПМ 05. Правила общения с клиентами.			28	
Тема 6.1. Правила общения с клиентами.	Содержание		10	
	1.	Основные правила общения с клиентами.		2-3
	2.	Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		10	
	Практические занятия			

	1.	Виды делового общения.		
	2.	Типы делового общения.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			8	
Тематика домашних заданий 1. Подготовка сообщений «Виды делового общения», «Типы делового общения». 2. Составление словаря профессиональных терминов. 3. Разбор ситуационных заданий по теме. 4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
Раздел 7. ПМ 05. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.			26	
Тема 7.1. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.	Содержание		2	
	1.	Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.		2-3
	2.	Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		8	
	Практические занятия			
1.	Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами.			
Тема 7.2. Проведение соответствующих организационно-	Содержание		2	
	1.	Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.		2-3

технические мероприятия.	2.	Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий.		2-3
	Лабораторные работы (нет)		10	
	Практические занятия			
	1.	Принятие мер по ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.		
	2.	Дифференцированный зачет.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05.			4	
Тематика домашних заданий 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2. Подготовка сообщений «Конфликтные гости», «Понятие «чтение гостя». 3. Составление словаря профессиональных терминов. 4. Решение ситуационных групповых заданий по принятию мер по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.				
Производственная практика (для СПО – (по профилю специальности) Виды работ				
Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.			20	2-3
Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы			30	2-3
Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха			30	2-3
Использования этику делового общения			20	2-3

Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы	20	2-3
Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия.	30	2-3
Самостоятельно оформить документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий	30	2-3
Всего	180	
	420	

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы (дома отдыха)

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы (дома отдыха)», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1	Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
ПК 5.2	Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.
ПК 5.3	Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.
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.
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).