

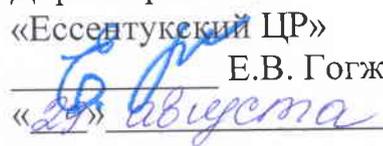
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными  
возможностями здоровья»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ

«Ессентукский ЦР»

Е.В. Гогжаева

  
«29» августа 2022 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы  
приема и размещения

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

г. Ессентуки  
2022 г.



## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

### 1.1. Область применения рабочей программы

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

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**»: и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

#### 1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

### 1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 458

Из них на освоение МДК

- МДК01.01 – 244 часа

- МДК01.02 – 70 часа

на практики:

- учебную 72 часа

- производственную 72 часа

#### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

#### 1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:	-разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
знать:	-законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения;
уметь:	- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. СТРУКТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная	Производственная (по профилю специальности)
			Всего	в т.ч. лабораторные работы практические занятия	в т.ч., курсовая работа (проект)	Всего	в т.ч., курсовая работа (проект)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. - ПК 1.3. ОК 1. - ОК 11.	МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	244	244	102	40	122	-	-	-
	МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	70	70	52					
	Производственная практика (учебная и по профилю специальности)	144						72	72
	<b>Всего:</b>	<b>458</b>	<b>314</b>	154	40	122	-	72	72

## 2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		4
Раздел ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			
Раздел 1 Организация и технология	<b>Содержание</b>	19	
работы службы приема и размещения	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.		ОК 1., ОК 2., ОК 5-ОК 7. ПК 1.1-ПК 1.3
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	2. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания		
	3. Службы приема и размещения: цели, основные функции,		
	4. Службы приема и размещения: состав персонала.		
	5. Службы приема и размещения: рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций.		
	6. Службы приема и размещения: отделы: почты и информации, телефонная служба.		
	7. Требования к обслуживающему персоналу.		
	8. Функции портье, кассира и консьержа.		
	9. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.		
	10. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения		
	11. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.		
	12. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.		
	<b>Практическое занятие:</b>	4	

	1.	Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации		ОК 1., ОК 2., ОК 5-ОК 7. ПК 1.1-ПК 1.3
	2.	Составление требований к обслуживающему персоналу телефонной службы		
	3.	Составление перечня оборудования службы приема и размещения.		
<b>Тема 1.2. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей</b>	<b>Содержание</b>		34	
	1.	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: общие положения; информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.		ОК 1., ОК 2., ОК 5-ОК 7, ОК 9., ОК 10. ПК 1.1-ПК 1.3
	2.	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: порядок предоставления услуг; ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.		
	3.	ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению: введение, область применения, общие понятия		
	4.	ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению: понятия в области стандартизации, понятия в области сертификации услуг.		
	5.	ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению: понятия в области управления качеством услуг.		
	6.	Федеральный закон «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в настоящем Законе.		
	7.	Федеральный закон «О защите прав потребителей». Глава I. Общие положения		
	8.	Федеральный закон «О защите прав потребителей». Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям		
	9.	Федеральный закон «О защите прав потребителей». Глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)		
	10.	Федеральный закон «О защите прав потребителей». Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей		
	11.	Международные гостиничные правила. Часть I. Договорные отношения		
	12.	Международные гостиничные правила. Часть II. Другие обязательства		
	13.	Международные гостиничные правила: Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов		
	14.	Международные гостиничные правила: Рекомендуемые стандарты оборудования и мебели в номерах		
	15.	Правила регистрации граждан Российской Федерации по месту пребывания в пределах Российской Федерации.		
	16.	Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 (ред. от 25.05.2017) "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации"		
	17.	Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 (ред. от 25.05.2017) "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации": приложение, общие положения		
	18.	Приложение: Регистрация граждан по месту пребывания.		

	19.	Приложение: Регистрация граждан по месту жительства		
	20.	Приложение: Регистрация некоторых категорий граждан по месту пребывания и по месту жительства		
	21.	Приложение: Снятие граждан с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства		
	22.	Приложение: Порядок уведомления органа Регистрационного учета о проживании граждан без регистрации по месту пребывания или по месту жительства		
	23.	Приложение: Особенности взаимодействия между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и органами регистрационного учета		
	24.	Приложение: уведомление о проживании гражданина Российской Федерации в жилом помещении		
	25.	Нормативная документация гостиницы по приёму, регистрации и размещению гостей		
<b>Тема 1.3. Служба приёма и размещения</b>	<b>Содержание</b>		21	
	1.	Характеристика службы приема и размещения.		ОК 1., ОК 2., ОК 5-ОК 7, ОК 9., ОК 10. ПК 1.1-ПК 1.3
	2.	Положение о службе приема и размещения в гостинице: введение, общие положения		
	3.	Положение о службе приема и размещения в гостинице: функции службы приёма и размещения		
	4.	Положение о службе приема и размещения в гостинице: структура и состав службы приёма и размещения, права службы		
	5.	Положение о службе приема и размещения в гостинице: обязанности, ответственность службы приёма и размещения		
	6.	Положение о службе приема и размещения в гостинице: Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями		
	7.	Определения и термины гостиничного сервиса		
	8.	Обязанности в зависимости от смены		
	9.	Состав службы: портье (ресепшионист)		
	10.	Состав службы: кассир службы приёма и размещения (cashier)		
	11.	Состав службы: аудитор (night auditor)		
	12.	Состав службы: служба quest relation		
	13.	Состав службы: консьержи		
	14.	Состав службы: швейцары		
	15.	Состав службы: подносчик багажа (bell man)		
	16.	Состав службы: дворецкий (butler)		
	<b>Практическое занятие:</b>		9	
	1.	Должностная инструкция старшего администратора службы приема и размещения.		ОК 1.- ОК 10.

	2.	Должностная инструкция старшего администратора: общие положения, обязанности.		ПК 1.1-ПК 1.3
	3.	Должностная инструкция старшего администратора: права, ответственность.		
	4.	Должностная инструкция администратора: службы приема и размещения.		
	5.	Должностная инструкция старшего администратора: общие положения, обязанности.		
	6.	Должностная инструкция старшего администратора: права, ответственность.		
	7.	Должностная инструкция ночного администратора службы приема и размещения.		
<b>Тема 1.4. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приёма и размещения.</b>	<b>Содержание</b>		4	
	1.	Функциональное планирование вестибюля		ОК 1, ОК 3.- ОК 10. ПК1.1- ПК 1.3
	2.	Стойка ресепшн- технические, функциональные и эстетические характеристики.		
	3.	Необходимое техническое оснащение стойки ресепшн.		
	4.	Программное обеспечение для управления гостиницей: front office back office.		
<b>Тема 1.5. Требования к обслуживающему персоналу в униформе.</b>	<b>Содержание</b>		5	
	1.	Квалификация -для всех категорий гостиниц.		ОК 1, ОК 3.- ОК 10. ПК1.1- ПК 1.3
	2.	Поведение и внешний вид.		
	3.	Медицинские требования и униформа.		
<b>Тема 1.6. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</b>	<b>Содержание</b>		8	
	1.	Телефонная служба.		ОК 1.- ОК 10. ПК1.1- ПК 1.3
	2.	Услуги телефонной службы.		
	3.	Обязанности сотрудников телефонной службы.		
	4.	Этикет телефонных переговоров в гостинице.		
	<b>Практическое занятие:</b>		2	
	1.	Корпоративные стандарты обслуживания для единой формы ответов.		ОК 1, ОК 3.- ОК 10. ПК1.1- ПК 1.3
2.	Алгоритм приёма информации по телефону.			
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>				
<b>Тема 1.1. Введение.</b>	<b>Содержание</b>		2	ОК 01-05, 07, 09, 10
	1.	Цели и задачи изучения дисциплины. Английский язык как язык международного общения и средства общения. Основные варианты английского языка, их сходство и различия. Роль английского языка при освоении профессии.		
	2.	Английский язык как язык международного общения.		
	3.	Грамматический практикум.		
<b>Тема 1.2. Встреча гостей.</b>	<b>Содержание:</b>		6	ОК 01-05, 07

	1.	Приветствия и прощания. Извинения, выражения благодарности. Знакомства.	2	
	2.	Просьбы и предложения. Имя существительное. Множественное число существительных.	2	
	<b>Самостоятельная работа №1.</b> Размещение гостей- важный аспект гостеприимства.		2	
Курсовая работа				12
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1				
1. Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы				
2. Составление перечня оборудования службы приема и размещения.				
3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.				
4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.				
5. Составление эссе об организации службы приёма и размещения				
6. Выполнение курсовой работы				
<b>Раздел II Приём, регистрация и размещение гостей.</b> <b>Тема 2.1. Правила предоставления гостиничных</b>	<b>Содержание</b>		13	
	1.	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.		ОК 1, ОК 3.- ОК 10. ПК1.1- ПК 1.3
	2.	Расчетный час. Час выезда гостей.		
	3.	«Экспресс выписка».		
	4.	Оборудование кассового отделения гостиницы Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.		
	5.	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».		
	6.	Подготовка и проведение операций расчета.		
	7.	Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах.		
	8.	Виды международных платежных систем, пластиковые карты,		
	9.	Реквизиты платежных документов.		
	10	Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами		
	11.	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов.		
	12.	Порядок возврата денежных сумм гостю.		
	13.	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.		
<b>Практическое занятие:</b>		4		
1.	Договор на гостиничное обслуживание.		ОК 1, ОК 3.- ОК 10. ПК1.1- ПК 1.3	
2.	Порядок регистрации в день прибытия гостя.			
3.	Расторжение договора на оказание услуг.			
4.	Оформление счетов.			
<b>Тема. 2.2. Процесс поселения в гостиницу.</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Регистрация (заезд)	10	ОК 1.- ОК 10. ПК1.1- ПК 1.3
	2.	Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.		
	3.	Процесс поселения в гостиницу.		

	4. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.		
	5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений		
	6. Особенности поселения гостей от группы		
	7. Особенности поселения коллектива.		
	8. Категории гостей: бизнесмены и командированные		
	9. Категории гостей: семьи, VIP гости		
	10. Категории гостей: молодожёны, студенты, спортсмены.		
	<b>Практическое занятие:</b>		
	1. Заселение без бронирования	7	ОК 1.- ОК 10. ПК1.1- ПК 1.3
	2. Заселение с бронированием		
	3. Заполнение профайла гостя		
	4. Поселение гостя от стойки		
	5. Переселение гостя из номера		
	6. Подселение к гостю в номер		
	7. Заполнение регистрационной карточки гостя		
<b>Тема 2.3. Гостиничные услуги, предлагаемые гостям.</b>	<b>Содержание:</b>		
	1. Критерии организации дополнительных услуг	14	ОК 1., ОК 2., ОК 5-ОК 7, ОК 9., ОК 10. ПК 1.1-ПК 1.3
	2. Бытовые услуги		
	3. Корпоративные услуги		
	4. Транспортные, справочно-информационные, технические услуги		
	5. Развлекатели услуги		
	6. Услуги, включаемые в стоимость номера		
	7. Дополнительные бесплатные услуги		
	8. Дополнительные услуги за отдельную плату.		
	9. Продажа гостиничных пакетов		
	10. Предоставление услуг питания		
	11. Автоматизированные системы в службе приёма и размещения: Fidelio V8; Opera Enterprise Solution; Amadeus PMS		

	12. Автоматизированные системы в службе приёма и размещения: Eritome PMS; Эдельвейс; Синимекс: Гостиница		
	13. Автоматизированные системы в службе приёма и размещения: Невский портъе, PMS «Shelter», KEI-hotel		
	14. Ключевые задачи решаемые с помощью модуля портъе		
	<b>Практические занятия:</b>	3	
	1. Виды пакетов		OK 1.- OK 10.
	2. Гостиничные услуги, предлагаемые гостям		ПК1.1- ПК 1.3
	3. Поощрительные программы и программы лояльности для гостей		
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>			
<b>Тема 2.1. Приглашения. Проводы гостей.</b>	<b>Содержание:</b>	<b>10</b>	OK 01-05, 07, 09, 10
	1. Встреча гостей гостиницы.	2	
	2. Исчисляемые и неисчисляемые существительные.	1	
	3. Приглашение гостей. Проводы гостей.	3	
	4. Притяжательный падеж существительных.	1	
	5. Употребление <i>many, much, a lot of, little, a little, few, a few</i> .	1	
	<b>Практические занятия:</b>		
	6. Подготовить устное двухминутное выступление на тему: «Встреча гостей в гостинице». Объем около 200 слов.	2	OK 01-05
<b>Тема 2.2. Регистрация гостей.</b>	<b>Содержание:</b>	<b>10</b>	OK 01-05, 07, 09, 10
	1. Регистрация и заполнение бланков.	2	
	2. Определенный, неопределенный, нулевой артикль.	1	
	3. Заполнение анкеты.	2	
	4. Употребление артикля в устойчивых выражениях и географических названиях.	1	
	5. Межличностные отношения. Эмоции: радость, депрессия и пр.	1	
	6. Употребление артикля с оборотом <i>there + to be</i> .	1	
	<b>Практические занятия:</b>		
	1. <b>Самостоятельная работа №3.</b> Подготовиться к устному выступлению по теме: «Операционный процесс обслуживания».	2	OK 01-05, 07, 09
<b>Курсовая работа</b>			11
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2			
1. Заполнение и обработка заявок и бланков.			
2. Заполнение регистрационной карточки гостя.			
3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.			
4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.			
5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.			
6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.			
7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.			
8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.			
9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.			

10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.			
11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.			
12. Выполнение курсовой работы			
<b>Раздел III Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей.</b> <b>Тема 3.1. Работа с туристскими и корпоративными группами</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Работа с туристскими и корпоративными группами	14	ОК 1., ОК 2., ОК 5-ОК 7, ОК 9., ОК 10. ПК 1.1-ПК 1.3
	2. Взаимодействие служб отеля в процессе работы с группой		
	3. Демонстрация и назначение номера.		
	4. Поселение в номер.		
	5. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями.		
	6. Особенности обслуживания VIP-гостей.		
	7. Обслуживание VIP-гостей в статусе «инкогнито»		
	8. Правила регистрации и поселения иностранных гостей		
	9. Правила регистрации и поселения иностранных гостей с безвизовым выездом в РФ		
	10. Миграционный учет		
	11. Категории гостей, которые не ставятся на миграционный учет		
	12. Виды виз.		
	13. Категории виз.		
	14. Понятие миграционной карты		
	<b>Практические занятия:</b>	4	
	2. Регистрация граждан временно проживающих в РФ		ОК 1.- ОК 10. ПК1.1- ПК 1.3
3. Регистрация граждан постоянно проживающих в РФ			
4. Постановка на миграционный учет			
<b>Тема 3.2. Организация безопасного проживания и хранения личных вещей гостей</b>	<b>Содержание:</b>		
	1. Система контроля доступа в помещение гостиницы	8	ОК 1., ОК 2., ОК 5-ОК 7, ОК 9., ОК 10. ПК 1.1-ПК 1.3
	2. Классы и система гостиничных замков		
	3. Замки с ключами-перфокартами		
	4. Смарт-карты		
	5. Проксимити - карты		
	6. Организация хранения личных вещей: сейфы		
	7. Депозитные ячейки		
	8. Камеры хранения. Хранение и выдача найденных вещей.		
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>			

<b>Тема 3.1. Описание гостиницы</b>	<b>Содержание:</b>	<b>10</b>	ОК 01-05, 07, 09, 10
	1. Гостиница. Описание гостиницы, номеров.		
	2. Местоимения личные, притяжательные, объектные, указательные.		
	3. Условия проживания и обстановка.		
	4. Местоимения неопределенные, отрицательные, возвратные.		
	5. Описание гостиницы.		
	6. Местоимения взаимные, относительные, вопросительные.		
Курсовая работа			4
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3			
1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.			
2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.			
3. Составить алгоритм проведения ночного аудита.			
4. Выполнение курсовой работы.			
<b>Раздел IV Технология взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения с гостями</b> <b>Тема 4.1. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями</b>	<b>Содержание:</b>		
	1. Использование отрицательно окрашенных слов	5	ОК 1., ОК 2., ОК 5-ОК 7, ОК 9., ОК 10. ПК 1.1-ПК 1.3
	2. Причины жалоб в отеле		
	3. Соблюдение правил, при рассмотрении жалоб		
	4. Компьютеризированная работа с жалобами		
	5. Зарубежный опыт работы с жалобами гостей		
<b>Тема 4.2. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем.</b>	<b>Содержание:</b>		
	1. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем.	3	ОК 1.- ОК 10. ПК1.1- ПК 1.3
	2. Федеральный закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» ст. 7		
	3. Составление ответа на претензию		
<b>Тема 4.3. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения</b>	<b>Содержание:</b>	4	
	1. Виды документации в деятельности СПиР		ОК 1.- ОК 10. ПК1.1- ПК 1.3
	2. Формы документов строгой отчетности Форма 1-Г, Форма 3-Г		
	3. Форма 4-Г (карта гостя), Форма 5-Г (кассовый отчет) Форма 7-Г и 8-Г		
	4. Форма 9-Г , 11-Г, 12-Г.		
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>			
<b>Тема 4.1. Организация и работа службы приема и размещения.</b>	<b>Содержание:</b>	<b>8</b>	ОК 01-05, 07, 09, 10
	Структура службы приема и размещения гостей.	2	
	Образование степеней сравнения прилагательных.	1	
	Правила расчета оплаты за проживание	2	
	Сравнительные слова и обороты <i>than, as ...as, not so ...as</i> .	1	
	Самостоятельная работа №4: Чтение и перевод специализированных текстов по теме.	2	

Курсовая работа		4	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 4 1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3. Составить алгоритм проведения ночного аудита. 4. Выполнение курсовой работы.			
<b>Раздел V Оформление выезда гостя и процедура его выписки</b> <b>Тема 5.1. Общие положения</b>	<b>Содержание:</b>		
	1. Стандарты качества обслуживания гостей при выписке 2. Ответственные за выписку гостей	2	OK 1.- OK 10. ПК1.1- ПК 1.3
<b>Тема 5.2. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы</b>	<b>Содержание:</b>		
	1. Депозитные ячейки	9	OK 1., OK 2., OK 5-OK 7, OK 9., OK 10. ПК 1.1-ПК 1.3
	2. Кассовое бюро		
	3. Кассовый аппарат		
	4. Специальный сканер		
	5. Импринтер		
	6. POS-терминал		
	7. Ваучер-каталог		
	8. Телетайпрайтер		
9. Штампы, пневмопочта			
<b>Тема 5.3. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги</b>	<b>Содержание:</b>		
	1. Порядок расчета проживания 2. Дневное использование номеров 3. Принимаем оплаты кассиром	3	OK 1.- OK 10. ПК1.1- ПК 1.3
<b>Тема 5.4. Способ оплаты в гостиницах</b>	<b>Содержание:</b>		
	1. Порядок возврата денежных сумм гостю. 2. Элементы защиты банкнот 3. Оформление платежного документа 4. Выписка клиентов по безналичному расчету, кредитными картами 5. Случаи возврата денежных средств	5	OK 1., OK 2., OK 5-OK 7, OK 9., OK 10. ПК 1.1-ПК 1.3
<b>Тема 5.5 Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.</b>	<b>Содержание:</b>		
	1. Комплекс Fidelio Front Office: Бронирование, группы и блоки. 2. Комплекс Fidelio Front Office: Портье, профайлы и истории гостей 3. Комплекс Fidelio Front Office: Модули ночного аудита, модуль управления номерным фондом 4. Комплекс Fidelio Front Office: Модуль управления досугом	5	OK 1.- OK 10. ПК1.1- ПК 1.3

	5.	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.		
	<b>Практические занятия:</b>			
	1.	Комплексное задание по модулю Front Office		
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>				
<b>Тема 5.1. Функции службы приема и размещения.</b>	<b>Содержание:</b>		10	ОК 01-05, 07, 09, 10
	1.	Функции службы приема и размещения Наречие.		
	2.	Образование степеней сравнения наречий.		
	3.	Обслуживающий персонал службы приема и размещения.		
	4.	Наречия, обозначающие количество, место, направления и др.		
	5.	Культура обслуживания.		
	6.	Грамматический практикум.		
	<b>Практические занятия:</b>		2	ОК 01-05, 07, 09, 10
	1.	Подготовиться к устному выступлению на тему: «Основные профессии в гостеприимстве». Объем около 150 слов.		
Курсовая работа				6
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 5				
1.Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.				
2.Подготовка сообщений «Категории гостей»				
3.Подготовка конспектов.				
4.Подготовка презентации «Программы лояльности».				
5.Выполнение домашних заданий				
6. Выполнение курсовой работы.				
<b>Раздел VI Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами</b>	<b>Содержание</b>			
	1.	Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня		
	2.	Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня	2	ОК 1.- ОК 10. ПК1.1- ПК 1.3
<b>Тема 6.1. Ночной аудит</b>				
<b>Тема 6.2. Группы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы</b>	<b>Содержание:</b>			
	1.	Взаимодействие службы приёма и размещения с хозяйственной службой, со службой питания.		
	2.	Взаимодействие службы приёма и размещения со службой безопасности, бухгалтерией.	2	ОК 1.- ОК 10. ПК1.1- ПК 1.3
<b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>				
	<b>Содержание:</b>		7	ОК 01-05, 07, 09, 10
	1.	Обязанности администратора службы приема и размещения.		

<b>Тема 6.1. Обязанности администратора службы приема и размещения</b>	2.	Предлоги времени, места, направления и др.		
	3.	Как пройти? Указание направления.		
	4.	Грамматический практикум.		
	<b>Практические занятия:</b>		2	ОК 01-05, 07
1.	Подготовиться к диалогу между администратором службы приема и гостем			
Курсовая работа				1
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 6				
1. Выполнение домашних заданий;				
2. Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.				
3. Подготовка сообщений «Способы оплаты в гостиницах»				
4. Выполнение курсовой работы.				
<b>Раздел VII Перспективы технологии обслуживания гостей Тема 7.1. Инновации в гостиничной индустрии</b>	<b>Содержание:</b>			7
	1.	Рекомендации при выборе инноваций для гостиницы.		ОК 1., ОК 2., ОК 5-ОК 7, ОК 9., ОК 10. ПК 1.1-ПК 1.3
	2.	Новый бренд-внедрение инноваций		
	3.	Приложение для постояльцев		
	4.	Использование брендинга и ароматехнологии.		
	5.	Необычные инновации в зарубежных гостиницах		
	6.	Дифференцированный зачет		
	7.	Дифференцированный зачет		
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения				
<b>Тема 7.1. Выписка гостей.</b>	<b>Содержание:</b>		7	ОК 01-05, 07, 09, 10
	1.	Выписка гостей.		
	2.	Имя числительное. Количественные и порядковые.		
	3.	Указатели и информационные таблички службы приема и размещения.		
	4.	Дроби. Арифметические действия и вычисления.		
	5.	Обозначения годов, дат.		
	6.	Грамматический практикум. Обозначения времени, периодов.		
Курсовая работа				2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 7				
1. Подготовка сообщений «Категории гостей»				
2. Подготовка конспектов.				
3. Подготовка презентации «Программы лояльности».				
4. Выполнение домашних заданий;				
5. Использование методических материалов для составления заявок				
6. Выполнение курсовой работы.				
<b>Учебная практика: Виды работ:</b>				
1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения				
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг			72	

<p>3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>10. Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>		
<p><b>Производственная практика: Виды работ:</b></p> <p>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>11. Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	72	
<p><b>Тематика курсовых работ</b></p> <p>1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.</p> <p>2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.</p> <p>3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезды.</p> <p>4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.</p> <p>5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.</p> <p>6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.</p> <p>7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).</p> <p>8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.</p> <p>10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).</p> <p>14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).</p>		

15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).		
<b>Обязательные аудиторские учебные занятия по курсовой работе</b> 1. Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. 5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9. Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы		
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</b> 1. Планирование выполнения курсовой работы 2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы 3. Изучение литературных источников. 4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части 5. Изучение практических материалов 6. Подготовка к защите курсовой работы		
<b>Всего</b>		<b>458</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает учебный кабинет 309 предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса, организации деятельности сотрудников службы приема и размещения, службы питания и службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования

Для реализации программы предусмотрены:

- учебный кабинет 309 предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса, организации деятельности сотрудников службы приема и размещения, службы питания и службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Кабинет 206 иностранного языка учительский стол с пультом управления

лингафонным классом со встроенной CD-

магнитолой для работы с учебно-

методическим материалом на цифровых

носителях (Audio-CD, MP3-CD, USB Flash Drive), 1 шт.

индивидуальные ученические кабинки,

закрытые с 3-х сторон (впереди стекло).

пульта для обучающихся-6 штук.

телефонно-микрофонная гарнитура

программное обеспечение, компьютер,

доска аудиторная-1 шт..

Алфавит английского языка-1 шт.,

таблица основная грамматика английского языка-1 шт.,

видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

- компьютеры по количеству посадочных мест;

- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

**Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

- стойка ресепшн;

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;

- дидактические пособия;

- программное обеспечение;

- видеофильмы по различным темам.

**Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:

- телефон;

- настенные часы;

- факс;

- копировальный аппарат;

- стеллаж для регистрационных карточек;

- стойка для хранения ключей;

- машинка для кредитных карт (имитация);

- компьютерный терминал с принтером;

- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;

- стеллаж для ваучеров;

- сейф;

- место хранения наличности.

**Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

- видеоборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

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

#### **3.2.1 Печатные издания**

Основная литература:

-М.А.Ёхина- Организация и контроль текущей деятельности работников службы прием и размещение учебник для СПО.М.: Издательский центр «Академия», 2018-304 с.

-Ю. П. Чередниченко - Организация приёма и выписки гостей в отеле: учеб. Пособие/ Ю. П. Чередниченко.- Ростов н/Д: Феникс, 2020.-157

**Журналы:**

«Отель»

«Туризм право и экономика»

#### **3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы) [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830) 2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/> 3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/> 4. <http://prohotel.ru/>**

### **3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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

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

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

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

## **5. 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>Методы оценки</b>
---	------------------------	----------------------

ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Ролевая игра
	Оценка процесса	Собеседование
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Ролевая игра
	Оценка процесса	Собеседование
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Ролевая игра
	Оценка процесса	Собеседование
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Ролевая игра
	Оценка процесса	Собеседование
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа

планами и стандартами гостиницы	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Ролевая игра
	Оценка процесса	Собеседование
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Ролевая игра
	Оценка процесса	Собеседование
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Ролевая игра
	Оценка процесса	Собеседование
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Ролевая игра
	Оценка процесса	Собеседование
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача

деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Ролевая игра
	Оценка процесса	Собеседование
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Ролевая игра
	Оценка процесса	Собеседование
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Ролевая игра
	Оценка процесса	Собеседование
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Ролевая игра
	Оценка процесса	Собеседование