

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 05.07.2021 12:27:57

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания
ученого совета от 05.07.2021 г., №12

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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



Курск 2021

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В., Макарова Я.А.– преподаватели колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	23

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью рабочей программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.14 Гостиничное дело** (базовой подготовки): **ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программе повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии рабочих (25627 Портье). Опыт работы не требуется.

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:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

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 раз-

мещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены

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.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 607 час, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 534 час, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 390 часов;
- практических занятий - 156 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 24 часа;
- учебной практики – 72 часа;
- производственной практики – 72 часа;
- консультаций – 4 часа;
- промежуточная аттестация – 36 часов;
- экзамен по модулю – 9 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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
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, применять стандарты антикоррупционного поведения.
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	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

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, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена рассредоточенная практика)</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	80	74	34		6	-	-	-
ПК 1.2	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	218	212	86		6	-	-	
ПК 1.3	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	50	44	18		6	-	-	
ПК 1.1-1.3	Раздел 4. Взаимодействие сотрудников службы приема и размещения с гостями	66	60	18		6	-	-	
	Консультации	4							
	Промежуточная аттестация	36							
	Учебная практика	72						72	
	Производственная практика	72							72
	Экзамен по модулю	9							
	Всего:	607	390	156*		24		72	72

* в т.ч. 136 часов – практическая подготовка

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	
1.	2.	3.	4.	
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		80		
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения				
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание	34		
	1	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания	2	1
	2	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	2	2
	3	Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2	2
	4-5	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.	4	2
	6	Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2	2
	7	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	2	2
	8	Особенности должностных обязанностей СПиР	2	2
	9	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	2
	10	Стандарты обслуживания гостей персоналом СПиР	2	2
	11	Характеристика униформы сотрудников СПиР, правила ношения униформы	2	2
	12	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	2	2
	13	Организация приема и регистрации гостей	2	2
	14	Контрольная работа по теме: Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	2	2
	Практические занятия		6	
	1	Деловая игра: «Ведение телефонных переговоров в гостинице»	2	
	2	Составление алгоритма работы с гостем по телефону	2	
3	Решение ситуационных заданий	2		

Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Содержание		20	
	1	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	2	2
	2-3	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	4	2
	4-5	Изучение стандартов обслуживания гостей сотрудниками СПиР. Изучение должностных инструкций	4	2
	6	Контрольная работа по теме: Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	2	2
	Практические занятия		8	
	1	Деловая игра: «Как вести себя в конфликтной ситуации»	2	
	2	Семинар на тему: «Способы разрешения конфликтных ситуаций в работе администратора гостиницы»	2	
	3	Составление алгоритма поведения в конфликтной ситуации	2	
	4	Решение ситуационных заданий	2	
	МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения			20
Тема 1.3 Организация и технологии работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Практические занятия			
	1	Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	2	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	3	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	4	Составление диалогов.	2	
	5	Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики.	2	
	6	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	7	Выполнение упражнений для закрепления лексики.	2	
	8	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	9	Составление диалогов у стойки ресепциониста.	2	
	10	Практика устной речи. Составление монологических и диалогических сообщений.	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.			6	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
1. Составить технологическую схему обслуживания гостей персоналом СПиР. 2. Ознакомиться с должностными инструкциями администратора СПиР 3. Ознакомиться с должностными инструкциями швейцара СПиР. 4. Ознакомиться с должностными инструкциями портье СПиР.				
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.			218	

МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		212			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	58			
	1-2	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	4	2	
	3-4	Основные, сопутствующие и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	4	2	
	5	Продажа гостиничных пакетов	2	2	
	6	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	2	
	7-8	Автоматизированные системы управления гостиницей	4	2	
	9	Контрольная работа по теме: АСУ гостиниц	2	2	
	10	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2	2	
	11	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	2	
	12-13	Предоставление услуг питания гостям	4	2	
	14-15	Поощрительные программы и программы лояльности для гостей	4	2	
	16	Особенности предоставления дополнительных услуг. Технология их оформления	2	2	
	17	Особенности предоставления экскурсионного обслуживания гостей	2	2	
	18	Особенности предоставления оздоровительных услуг	2	2	
	19	Контрольная работа по теме: Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей	2	2	
		Практические занятия	20		
		1	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	2	
		2	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2	
		3	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2	
		4	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2	
	5	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2		
	6	Особенности поселения гостей от группы	2		
	7	Особенности поселения коллектива	2		
	8	Переселение гостя из номера	2		
	9	Подселение к гостю в номер	2		
	10	Комплексное задание по модулю Front Office.	2		
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	Содержание	56			
	1-2	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	4	2	

	3	Демонстрация и назначение номера. Виды демонстрации номера	2	2
	4-5	Поселение в номер. Технологические приемы встреч гостей.	4	2
	6	Особенности процесса встречи и регистрации гостей. Виды встреч гостей.	2	2
	7-8	Характеристика тарифов на номера различной категории	4	2
	9	Информирование гостя о правилах проживания. Особенности формирования информационной папка гостя	2	2
	10-11	Предоставление дополнительных услуг. Тарифы на дополнительные услуги.	4	2
	12	Особенности информирования гостей по вопросам предоставления дополнительных услуг. Характеристика способов информирования гостей.	2	2
	13	Особенности ведения устных бесед с проживающими	2	2
	14	Особенности технологического процесса расселения индивидуальных туристов и туристических групп	2	2
	15	Особенности обслуживания VIP гостей.	2	2
	16	Особенности работы с постоянными клиентами	2	2
	17-18	Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	4	2
	19	Контрольная работа по теме: Особенности работы с гостями	2	2
	Практические занятия		18	
	1	Решение ситуационных задач по организации продаж номеров	2	
	2	Решение ситуационных задач по организации встречи гостей	2	
	3	Оформление и особенности заполнения бланков миграционного учета	2	
	4	Оформление карты брони для индивидуальных гостей. Решение ситуационных задач.	2	
	5	Оформление карты брони для групповых туристов. Решение ситуационных задач.	2	
	6	Оформление карты брони для групповых туристов. Решение ситуационных задач.	2	
	7	Оформление информационной папки гостя	2	
	8	Решение ситуационных заданий по ведению устных переговоров с гостями по вопросам предоставления дополнительных услуг гостям	2	
	9	Решение ситуационных заданий по документационному оформлению дополнительных услуг гостиницей	2	
Тема 2.3 Особенности заключения договоров на оказания гостиничных услуг	Содержание		20	
	1-2	Оформление гостиничных договоров Особенности составления регистрационных карт гостя. Требования к оформлению анкеты гостя.	4	2
	3	Условия заключения гостиничных договоров Особенности составления документации для заключения гостиничных договоров.	2	2

	4	Оформление договорной документации с турфирмами	2	2
	5	Роль администратора в заключении гостиничных договоров и контроль за их исполнением.	2	2
	6	Контрольная работа по теме: Особенности заключения договоров на оказания гостиничных услуг	2	2
	Практические занятия		8	
	1	Составление регистрационный карты гостя	2	
	2	Составление анкеты гостя	2	
	3	Составление договорной документации	2	
	4	Деловая игра: «Взаимодействие с турфирмами»	2	
Тема. 2.4. Документация службы приема и размещения.	Содержание		14	
	1	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	2
	2-3	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	4	2
	4	Контрольная работа по теме: Документация службы приема и размещения	2	2
	Практические занятия		6	
	1	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	2	
	2	Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)	2	
	3	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	
Тема. 2.5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание		44	
	1-2	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	4	2
	3-4	Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	4	2
	5-6	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».	4	2
	7	Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	2	2
	8	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2	2
	9-10	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	4	2

	11-12	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	4	2
	13-14	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	2
	15	Контрольная работа по теме: Оформление выезда гостя и процедура его выписки	2	2
	Практические занятия		14	
	1	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	2	
	2	Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя. Работа со счетами гостей.	2	
	3	Оплата услуг. Выписка гостя.	2	
	4	Решение ситуационных заданий	2	
	5	Заполнение и обработка заявок и бланков	2	
	6	Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы	2	
	7	Оформление счет-извещения при оплате с владельцами платежных документов.	2	
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения			20	
Тема 2.6. Особенности работы с гостями	Практические занятия			
	1	Категории гостей. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	2	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	3	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	4	Практика устной речи. Составление монологических и диалогических сообщений.	2	
	5	Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	6	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	7	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	8	Особенности обслуживания VIP-гостей. Compliments VIP гостям.	2	
	9	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	10	Практика устной речи. Составление монологических и диалогических сообщений.	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.			6	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
1. Ознакомиться с видами инструктажей пажей и посыльных. 2. Ознакомиться с тарификацией услуг трансфер. 3. Ознакомиться с тарификацией гостиничных номеров различных категорий.				

4. Составить примерные правила проживающих в номере.				
5. Ознакомиться с видами виз и их характеристиками.				
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		50		
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		44		
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	10		
	1	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2	2
	2	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2	2
	3	Бланки строгой отчетности	2	2
	4	Контрольная работа по теме: Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	2	2
	Практические занятия		2	
1	Практическое занятие 43 Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, . Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	2		
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание	24		
	1	Служба ночного аудита: назначение и основные функции.	2	2
	2	Изучение правил выполнения ночного аудита.	2	2
	3-4	Технологический цикл обслуживания гостей	4	2
	5	Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2	2
	6	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.	2	2
	7-8	Ознакомление с видами отчетной документации	4	2
	9	Контрольная работа по теме: Организация ночного аудита	2	2
	Практические занятия		6	
	1	Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	2	
	2	Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентами	2	
3	Составление алгоритма проведения ночного аудита	2		
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения				
Тема. 2.5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Практические занятия	10		
	1	Расчет с гостями, отъезд гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	2	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	3	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	4	Практика устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	

	5	Составление монологических и диалогических сообщений.	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.			6	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
1. Ознакомиться с психологическими приемами ведения устной беседы. 2. Ознакомиться с видами дополнительных услуг СПиР гостиницы категории 5 звезд. 3. Ознакомиться со стандартами предоставления дополнительных услуг размещения. 4. Ознакомиться с тарификацией дополнительных услуг в гостиницах различных категорий.				
Раздел 4. Взаимодействие сотрудников службы приема и размещения с гостями			66	
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения				
Тема 4.1 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	Содержание		20	
	1	Речевые стандарты при общении с гостями	2	2
	2-3	Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями	4	2
	4-5	Зарубежный опыт работы с жалобами гостей	4	2
	6	Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостями	2	2
	7	Контрольная работа по теме: Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	2	2
	Практические занятия		8	
	1	Решение ситуационных заданий по ведению устных переговоров с гостями	2	
	2	Решение ситуационных заданий по разрешению конфликтных ситуаций с гостями, по работе с жалобами гостей.	2	
	3	Деловая игра: «Гость не доволен...»	2	
Тема 4.2 Взаимодействие СПиР со службами обслуживания гостей	Содержание		14	
	1	Принципы взаимодействия службы приема и размещения со службой горничных	2	2
	2	Принципы взаимодействия службы приема и размещения со службой роум сервиса	2	2
	3	Принципы взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда	2	2
	4-5	Принципы взаимодействия службы приема и размещения со службой предоставления дополнительных услуг	2	2
	6	Контрольная работа по теме: Взаимодействие СПиР со службами обслуживания гостей	2	2
	Практическое занятие		2	
1	Составление алгоритма (схемы) взаимодействия службы СПиР с другими службами отеля.	2		
Тема 4.3 Перспективные	Содержание		18	

технологии обслуживания гостей	1	Инновации в гостиничной индустрии	2	2
	2-3	Необычные инновации в зарубежных гостиницах	2	2
	4-5	Семинар на тему: «Разработка предложений по инновационной деятельности гостиницы»	4	
	6	Рекомендации при выборе инноваций для гостиницы	2	2
	7	Контрольная работа по теме: Перспективные технологии обслуживания гостей	2	2
	8	Итоговое занятие по МДК	2	2
	Практическое занятие			2
1	Просмотр презентаций по теме: «Инновации в гостиничной индустрии»	2		
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения				
Тема 4.4 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Практические занятия		8	
	1	Технологический цикл гостиничного предприятия. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	2	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	3	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	4	Практика устной речи. Составление монологических и диалогических сообщений.	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.			6	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
1. Заполнить анкету гостя. 2. Ознакомиться с международными стандартами заключения гостиничных договоров на услуги СПиР. 3. Составить бланк регистрационной карты гостя (анкеты). 4. Оформить бланк отказа в заключении договора на оказание услуг размещения. 5. Составить счет за проживание. 6. Составить ведомость учета номерного фонда. 7. Рассчитать ежемесячный коэффициент загрузки номерного фонда. 8. Ознакомиться с особенностями составления клиентских баз в службе приема, размещения и выписки гостя. 9. Составить технологическую схему отъезда и проводов гостя.				
Учебная практика			72	
Виды работ				
1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.				

<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</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>		
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</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	

¹ в т.ч.4ч.консультации, *промежуточная аттестация – 36 часов; экзамен по модулю – 9 часов*

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов:
- организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;
- иностранного языка,
а так же тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения оборудован:

стол аудиторный двухместный – 16 шт.;
стул аудиторный – 32 шт.;
стол преподавателя -1 шт.;
стул мягкий -3 шт.;
стол-тумба – 1 шт.;
шкаф для санодержки - 2 шт.;
шкаф с остеклением -4 шт.;
секция для хранения плакатов и др. – 1 шт.;
шкаф-пенал -1 шт.;
подставка для цветов -1 шт.;
доска аудиторная для написания мелом - 1 шт.;
экран проекционный с электроприводом Lumien -1 шт.;
проектор мультимедийный NECv260 1 – 1 шт.;
мобильный ПК (ноутбук) Asus K53S – 1 шт.

Кабинет иностранного языка:

стол офисный -1 шт.;
стул преподавателя- 1 шт.;
ученический стол -8 шт.;
ученический стул -16 шт.;
шкаф для документов -1 шт.;
комплект учебно-наглядных пособий «Страноведение»;
учебно-методический комплекс дисциплины «Иностранный язык»;
наглядные пособия (плакаты, карты); « Система правления Великобритании»,
«Лондон», «Объединенное королевство Великобритании и Северной Ирландии»;
раздаточный текстовый материал;
раздаточный грамматический материал

Кабинет иностранного языка:

стол преподавателя – 1 шт.;
стул преподавателя – 1 шт.;
ученические столы – 8 шт.;
ученические стулья – 16 шт.;
шкаф для документов – 1 шт.;

Географическая карта Великобритании и Лондона; таблица «Система государственного устройства Великобритании»

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»:

персональный компьютер в сборе – 1 шт.;
комплексная автоматизированная система управления отелем 1 С: Индустрия питания и гостеприимства.

Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях;

POS-терминал – 1 шт.;
стойка ресепшен – 1 шт.;
детектор валют – 1 шт.,
телефон – 1 шт.;
МФУ – 1 шт.;
сейф – 1 шт.;
шкаф для папок – 1 шт.;
лотки для бумаги – 1 шт.

Программа модуля включает в себя обязательную учебную и производственную практики

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (a1-v1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В. Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448454>.

2. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. Grammar in levels elementary – pre-intermediate: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Буренко, О. С. Тарасенко, Г. А. Краснощекова; под общей редакцией Г. А. Краснощековой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9261-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437709>.

3. Винтайкина, Р. В. Немецкий язык (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/446858>.

4. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444578>.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433890> (дата обращения: 24.10.2019).

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433891> (дата обращения: 24.10.2019).

Дополнительные источники:

1. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.

2. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательский центр «Академия», 2019 — 304с.

3. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444375>.

4. Ивлева, Г. Г. Справочник по грамматике немецкого языка: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12963-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448651>.

5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. — М.: КНОРУС, 2019 — 200с.

6. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Б. Кузьменкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 441 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00804-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433316>.

7. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437048>.

8. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09927-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bode/437049>.

9. Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch (A1—A2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08121-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/433888>.

10. Невзорова, Г. Д. Английский язык. Грамматика: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09886-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437254>.

11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Журналы:

- «ОТЕЛЬ»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель».

Интернет-ресурсы:

1. 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/>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

Обязательным условием проведения учебных занятий по профессиональному модулю является наличие оборудованных рабочих мест учебных кабинетов по количеству обучающихся.

Обязательным условием допуска к учебной и производственной практике (по профилю специальности) по профессиональному модулю «Прием, размещение и выписка гостя» является наличие у обучающегося документально оформленного медицинского заключения о соответствии состояния здоровья условиям работы в данной профессиональной области.

Обязательным условием допуска к производственной и учебной практикам (по профилю специальности) по профессиональному модулю «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**» является освоение профессиональных компетенций по профессиональному модулю ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания».

4.4. 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 направления 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 (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
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	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение	Лабораторная работа
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результатов	Ситуационная задача Практическая работа
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение	Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Тестирование
	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	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оценка результата	Тестирование
	75% правильных ответов	Собеседование
	Оценка процесса	Экзамен
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Лабораторная работа
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оценка результатов	Ситуационная задача
	Экспертное наблюдение	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	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра