

ДЕПАРТАМЕНТ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

р.п. Красные Баки
2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.14 Гостиничное дело

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчики: Галибина В.А., преподаватель ГБПОУ НО «КБЛК»
Воронина М.В., преподаватель ГБПОУ НО «КБЛК»

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии
укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм
Протокол № 1 от «31» августа 2020 г.

Председатель Дубицкая /Дубицкая Ю.С./

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 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 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 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

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

1.2.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен:

<p>иметь практический опыт в:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; - организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
<p>знать:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - законы и иные нормативно-правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - методы планирования труда работников службы приема и размещения; - структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; - методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; - направленность работы подразделений службы приема и размещения; - функциональные обязанности сотрудников; - правила работы с информационной базой данных гостиницы; - цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; - стандартное оборудование службы приема и размещения; - порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; - стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; - критерии и показатели качества обслуживания; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности обслуживания; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - 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; <ul style="list-style-type: none"> - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; <ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
---------------	--

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 476

Из них на освоение МДК

- МДК01.01 - 218 часов,

- МДК01.02 – 72 часа,

на практики:

- учебную 108 часов,

- производственную 72 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Промежуточная аттестация (экзамен в том числе по модулю)	Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа			учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена расщедоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК1.1.,1.2., 1.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, в том числе на иностранном языке	398	252	128	30	32	22	6	108	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72								72
	Экзамен по модулю	6						6		
	Всего:	476	252	128	30	32	22	12	108	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

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
1	2	3
Раздел 1. Организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, в том числе на иностранном языке		398
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		218
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<p>Содержание</p> <p>Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.</p> <p>Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения.</p> <p>Требования к обслуживающему персоналу.</p> <p>Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</p> <p>Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Федеральный закон «О защите прав потребителей».</p> <p>Тематика практических занятий</p> <p>Требования к обслуживающему персоналу.</p> <p>Нормативная документация гостиницы по приёму, регистрации и размещению гостей.</p>	12
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	<p>Содержание</p> <p>Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Работа с жалобами гостей. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем.</p> <p>Тематика практических занятий</p> <p>Подготовка и заключение договора о предоставлении гостиничных услуг</p>	10
Тема 1.3. Организация службы приема и размещения гостей	<p>Содержание</p> <p>Правила предоставления гостиничных услуг. Процесс поселения в гостиницу.</p> <p>Гостиничные услуги, предлагаемые гостям.</p> <p>Продажа гостиничных пакетов.</p> <p>Предоставление услуг питания. Поощрительные программы и программы лояльности для гостей.</p> <p>Автоматизированные системы в службе приема и размещения.</p>	18

	Система контроля доступа в помещения гостиницы.	
	Организация хранения личных вещей.	
	Тематика практических занятий	4
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. Предоставление дополнительных услуг.	
Тема 1.4. Особенности работы с гостями. Категории гостей.	Содержание	16
	Категории гостей. Работа с туристскими и корпоративными группами.	
	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	
	Особенности работы с постоянными и vip-гостями. Особенности обслуживания vip-гостей.	
	Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.	
	Контрольная работа	2
	Тематика практических занятий	10
Тема 1.5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Прием, регистрация и размещение VIP гостей. Заполнение журнала регистрации иностранных граждан. Уведомление о прибытии иностранного гражданина. Работа с забытыми вещами гостей. Документация службы приема и размещения.	
	Содержание	16
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	
	Функции кассира службы приема и размещения.	
	Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	
	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Порядок возврата денежных сумм гостю.	
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	
	Тематика практических занятий	10
Отработка навыков расчета оплаты проживания. Оформление расчетных документов. Оформление выезда гостя.		

Тема 1.6. Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами.	Содержание	12
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита.	
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	Тематика практических занятий	8
	Кроссворд «Ночной аудит». Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Ознакомление с предприятием гостиничной индустрии.	
Тема 1.7. Перспективные технологии обслуживания гостей.	Содержание	10
	Инновации в гостиничной индустрии.	
	Необычные инновации в зарубежных гостиницах.	
	Рекомендации при выборе инноваций для гостиницы.	
	Тематика практических занятий	28
	Эссе на тему: «Инновационные технологии в гостиничном бизнесе». Профессиональная автоматизированная программа: Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений. Правила приёма регистрации и поселения туристских групп. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя. Оплата услуг. Выписка гостя. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля.	
Курсовая работа 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.		30

8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9.Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы.	
Примерная тематика курсовых работ: 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2.Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3.Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4.Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5.Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6.Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7.Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8.Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9.Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10.Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11.Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12.Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13.Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14.Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15.Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16.Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).	
Самостоятельная работа при выполнении курсового проекта 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	22
Экзамен	6
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	72
Тема 2.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Тематика практических
	Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях
	22

	<p>Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.</p> <p>Размещение гостей (предоставление номеров).</p> <p>Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепциониста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены</p>	
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	<p>Тематика практических занятий</p> <p>Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.</p>	12
Тема. 2.3. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	<p>Тематика практических занятий</p> <p>Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей</p> <p>Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах</p>	12
Тема 2.4. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	<p>Тематика практических занятий</p> <p>Технологический цикл гостиничного предприятия</p> <p>Изучение стандартов для обслуживания гостей</p>	14
<p>Самостоятельная работа по МДК 01.02</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону на иностранном языке</p> <p>Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.</p> <p>Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.</p>		10
Дифференцированный зачет		2

<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. 2. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы 3. Осуществление контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. <p>Дифференцированный зачет</p>	108
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с производственным учреждением. 2. Отработка навыков по планированию потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале 3. Отработка навыков по организации деятельности сотрудников службы приема и размещения 4. Отработка навыков по осуществлению контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения <p>Дифференцированный зачет</p>	72
<p>Экзамен по модулю</p>	6
<p>Всего</p>	476

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов:

Кабинет Организации деятельности сотрудников службы приема и размещения

Столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная.

Интерактивная доска, Проектор, ноутбук, компьютер с программным обеспечением Microsoft Office и выходом в интернет, автоматизированная система управления отелем Fidelio, электронная база «Консультант +».

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

Стойка-ресепшн, компьютер в сборе, автоматизированная система управления отелем Fidelio, интерактивная доска, мультимедийный проектор, детектор валют, МФУ с функцией факсимильной связи, телефон; настенные часы; компьютеры в сборе с выходом в интернет и внутреннюю сеть; шкаф для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов

Кабинет Иностранного языка

Столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная.

Интерактивная доска, проектор, ноутбук.

Реализация программы учебной практики требует наличия: Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема и размещения, Тренажерный комплекс Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, 2017, [Электронный ресурс] - <http://www.academia-moscow.ru/>- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник.-М.:Юрайт,2017.-336с. [Электронный ресурс] - <http://www.biblio-online.ru/>- ЭБСЮрайт.

Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО/Т.Л.. Тимохина-М.: Издательство Юрайт, 2018.-336с

Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис:учебник.-М.:Юрайт,2017.-331с. [Электронный ресурс] - <http://www.biblio-online.ru/>- ЭБС Юрайт.

Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис:учебник. для СПО/Т.Л.. Тимохина-М.: Издательство Юрайт - 2017.-331с

Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учебн. пособие для студ. учреждений СПО.-11-е изд.,стер.-М.: Издательский центр «Академия»,2017.-144с.

Дополнительная литература

Голубев А.П. Английский язык для специальности «Туризм», 2015, [Электронный ресурс] - [http:// www.academia- moscow. ru/- ЭБС ООО ОИЦ «Академия»](http://www.academia-moscow.ru/-ЭБС ООО ОИЦ «Академия»).

Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса (b1): учеб. пособие для СПО/С.А. Воробьева, А.В.Киселева.-5-е изд., испр. И доп.-М.: Издательство Юрайт, 2018-192с. , [Электронный ресурс] - [http://www.biblio - online.ru](http://www.biblio-online.ru) – «ЭБС Юрайт».

Голубев А.П. Английский язык для специальности «Туризм», 2015, [Электронный ресурс] - [http:// www.academia- moscow. ru/- ЭБС ООО ОИЦ «Академия»](http://www.academia-moscow.ru/-ЭБС ООО ОИЦ «Академия»).

Электронные издания (электронные 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/>

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.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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	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 Дифференцированный зачет
	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 Дифференцированный зачет
	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 Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Дифференцированный зачет Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	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 Дифференцированный зачет
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование Дифференцированный зачет
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен

поддержания требуемого уровня качества	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	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