



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)

Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

СОГЛАСОВАНО



УТВЕРЖДАЮ

Директор



В.В.Новикова
2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
профессионального модуля

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

основной профессиональной образовательной программы

для специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

Ижевск, 2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО), 43.02.11 Гостиничный сервис.

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж»

Рабочая программа рассмотрена на ПЦК

Протокол № __ « » _____ 2020 г.

Председатель ПЦК _____ / _____ /

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1. Область применения программы	4
1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля.....	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля.....	6
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3.1. Тематический план профессионального модуля.....	7
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю.....	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	20
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	20
4.2. Информационное обеспечение обучения.....	20
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса.....	22
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.....	23
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	25

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Прием, размещение и выписка гостей

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Прием, размещение и выписка гостей и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключение договора об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке при освоении профессии рабочего – администратор гостиницы в рамках специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цель и задачи профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключение договора об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

1.3. Рекомендуемое количество часов

Для очной формы обучения:

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля: всего – 342 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 198 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 132 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 66 часов;

производственной практики – 144_часов.

Для заочной формы обучения:

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля: всего – 342 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 198 часов, включая:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 30 часа;
 самостоятельной работы обучающегося – 168 часов;
 производственной практики – 144 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3	Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4	Обеспечить выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. Структура и содержание профессионального модуля

3.1. Тематический план профессионального модуля для очной формы обучения

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося очно			Самостоятельная работа обучающегося очно		Учебная, часов очно	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика) очно</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
	Введение								
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.5	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.	72	50	28	18	22	18		
ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.5	Раздел 2. Прием, размещение иностранных граждан в гостинице.	24	16	8		8			
ПК 2.2, ПК 2.4,	Раздел 3. Услуги, предоставляемые гостиницей.	28	20	12		8			
ПК 2.1, ПК 2.3	Раздел 4. Договорные отношения между гостиницей и гостем.	14	8	2		6			
ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6	Раздел 5. Организация выезда гостей из гостиницы.	34	22	10		12			
ПК 2.1, ПК 2.6	Раздел 6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Организация ночного аудита.	26	16	8		10			
	Производственная практика (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</i>	144							144
	Всего:	342	132	68		66			144

3.1. Тематический план профессионального модуля для заочной формы обучения

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося очно			Самостоятельная работа обучающегося очно		Учебная, часов очно	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i> очно
			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
	Введение								
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.5	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.	40	12		10	28	18		
ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.5	Раздел 2. Прием, размещение иностранных граждан в гостинице.	32	4	2		28			
ПК 2.2, ПК 2.4,	Раздел 3. Услуги, предоставляемые гостиницей.	32	4	2		28			
ПК 2.1, ПК 2.3	Раздел 4. Договорные отношения между гостиницей и гостем.	32	4	2		28			
ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6	Раздел 5. Организация выезда гостей из гостиницы.	32	4	2		28			
ПК 2.1, ПК 2.6	Раздел 6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Организация ночного аудита.	30	2	2		28			
	Производственная практика (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</i>	144							144
	Всего:	342			10	168	18		144

3.2. Содержание профессионального модуля

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 <i>очно</i>	Объем часов <i>заочно</i>	Уровень освоения
1	2		3		5
Введение			-		
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.			50	2	
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.					
Тема 1.1. Организация службы приема и размещения.	Содержание				
	1.	Организация службы приема и размещения (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем: Знакомство с интерфейсом программы). Влияние деятельности службы приема и размещения на результирующие показатели деятельности гостиницы.	2	2	1,2
	2.	Требования к обслуживающему персоналу в униформе. ГОСТ 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Организация рабочего места и стандартное оборудование менеджера службы приема и размещения. Охрана труда на рабочем месте.	2		2
	Лабораторные работы				
	Практические занятия				
	1	Прием, размещение и выписка гостей.	2		
	2	Общие требования к обслуживающему персоналу.	2		
Тема 1.2. Стандарты качества обслуживания в службе приема и размещения.	Содержание				
	1	Стандарт обслуживания гостей при бронировании, заезде, выезде (выписке). СТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг. Стандарт поведения. Стандарт внешнего вида.	2		2
Тема 1.3. Телефонная служба.	Содержание				2
	Практические занятия				
	1	Телефонная служба гостиницы. <i>Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS). Клиент спрашивает номер факса отеля; клиент спрашивает электронную почту отеля; клиент просит соединить с отделом бронирования.</i>	2		
	2	Этикет телефонных переговоров. <i>Отработка навыков ведения</i>	2		

		телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS). Клиент задает вопросы об отеле (месторасположения и услуги). Человек из журнала «Биография» запрашивает информацию об известном актере, проживающем в отеле.			
Тема 1.4. Категории гостей. Правила предоставления гостиничных услуг.	Содержание				2
	1	Категории гостей: повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи, VIP-гости, молодожены, студенты, учащиеся, спортсмены, гости с физическими и умственными ограничениями. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Международные гостиничные правила. ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения.	2		
Тема 1.5. Прием, регистрация и размещение гостей.	Содержание				2
	1	Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей. Назначение номера, поселение в номер клиента гостиницы. Перечень необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров.	2		
	Лабораторные работы				3
	Практические занятия				
	1	Организация и подготовка рабочего места. Работа с документацией и ее оформление по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров (на русском и английском языках, WS).	2		
	2	Отработка навыков управления ситуацией.	2		
	3	Отработка навыков управления ситуацией.	2		
	4	Отработка навыков управления ситуацией.	2		
Тема 1.6. Работа с туристскими и корпоративными группами.	Содержание				2
	1	Работа с индивидуальными клиентами, туристскими группами, корпоративными клиентами.	2		
	2	Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.	2		
	Лабораторные работы				2
	Практические занятия				
	1	Отработка навыков управления ситуацией. Встреча, прием, регистрация и размещение индивидуальных клиентов, туристских групп.	2		
	2	Отработка навыков управления ситуацией. Встреча, прием, регистрация и размещение корпоративных клиентов в гостинице.	2		
Тема 1.7. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Система безопасности гостиницы.	Содержание				2
	1	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Система безопасности гостиницы. Процедура выдачи ключей. Пожарная безопасность в гостинице.	2		

Тема 1.8. Организация хранения личных вещей в гостинице.	Содержание		2		2
	1	Гражданский кодекс Российской Федерации. Статья 925. Хранение в гостинице. Средства имущественной безопасности клиентов (камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы).			
Тема 1.9. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	Содержание				2
	1	История развития информационных технологий. Виды автоматизированных систем управления для гостиниц. Основные задачи автоматизации службы приема и размещения.	2		
	2	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем: Оформление размещения, поселения, продления проживания, переселения, выселения).	2		
	Лабораторные работы				3
	Практические занятия				
	1	Работа в АСУ (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем). <i>Познакомиться с интерфейсом программы. Изучить работу со статусом номеров: Оформление размещения, поселения, продления проживания, переселения, выселения.</i>	2		
	2	Работа в АСУ (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем). <i>Оформление размещения одного (нескольких) человека без предварительного бронирования. Изучить работу со статусом номеров: Оформление поселения по брони.</i>	2		
Тема 1.10. Управление жалобами.	3	Отработка навыков использования электронных замковых систем. Электронные ключи. Специальное оборудование службы портье. Режим работы электронных ключей. «Одноразовый ключ». Предоставление различной информации.	2		2
	Содержание				
	1	Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.			
	2	Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.			2
	Лабораторные работы				
	Практические занятия				2
	1	Работа с жалобами.	2		
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 1.			22	28	2
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы					

Проработать ГОСТ 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Подготовиться к устному опросу. Реферирование статей периодических изданий («Гостиничное дело», «Современный бизнес. Отель») на тему: Организация рабочего места менеджера/администратора службы приема и размещения. Подготовить презентацию по теме: «Стандарты качества обслуживания в службе приема и размещения». Разработать стандарт телефонных переговоров в гостинице. Проработать ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг. Подготовить презентацию по теме: «Категории гостей». Подготовить реферат на тему «Великие отели и их вклад в развитие гостеприимства». Изучить подраздел 1.6 документа «Классификация гостиниц в РФ». «Правила предоставления гостиничных услуг». Проработать ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения. Составить таблицу: Термины и определения. Международные гостиничные правила. Составление должностной инструкции менеджера/администратора службы приема и размещения. Составить кроссворд по теме «Прием, регистрация и размещение гостей». Проработать Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации. Подготовить презентации по теме: «Гостиничные АСУ – Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др.». «Ресторанные АСУ – R-keeper, Forint, iiko» и др. Операционная система Windows, 1С Бухгалтерия. Прописать алгоритм оформления размещения, поселения, продления проживания, переселения, вселения. Составление словаря профессиональных терминов. Подготовка к контрольной работе. Подготовить портфолио по разделу «Организация и технология работы службы приема и размещения». Контрольная работа. Выбор темы, составление плана курсовой работы. Анализ источников.				
Раздел 2. Прием, размещение иностранных граждан в гостинице.		16	4	
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.				
Тема 2.1. Порядок въезда и выезда иностранных граждан на территорию РФ.	Содержание			2
	1	Порядок въезда и выезда иностранных граждан на территорию РФ согласно правовому положению.	2	
	2	Порядок оформления и выдачи документов для въезда в РФ иностранных граждан и лиц без гражданства.	2	
Тема 2.2. Виды и категории виз.	Содержание			2
	1	Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.		
Тема 2.3. Порядок оформления и выдачи документов для	Содержание			2
	1	Порядок оформления и выдачи документов для выезда из РФ российских граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства.	2	

выезда из РФ.	2	Ответственность должностных лиц, граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства за нарушение Федерального закона.	2		
Тема 2.4. Федеральный закон о миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.	Содержание				2,3
	Лабораторные работы				
	Практические занятия				
	1	Работа с Федеральным законом о миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации. <i>Отработка навыков постановки на миграционный учет иностранного гражданина, продления срока временного пребывания. Изучить Правила регистрации и поселения иностранных гостей.</i>	2	2	
	2	Встреча, прием, регистрация, размещение иностранных граждан в гостинице (на русском и английском языках, WS). Отработка навыков заполнения уведомления о прибытии иностранного гражданина.	4		
	3	Отработка навыков заполнения журнала о прибытии иностранных граждан в гостиницу, заполнения уведомления о прибытии иностранного гражданина на ПК. Составление алгоритма действий по постановке иностранных граждан на учет в миграционную службу.	2		
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ 2.			8	28	2
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Проработать нормативный документ «О порядке выезда и въезда в РФ». Подготовиться к устному опросу. Подготовить презентацию на тему «Виды и категории виз. Понятие миграционной карты». Подготовить доклад по теме «Особенности общения с иностранными гостями». Проработать Федеральный закон о миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации. Подготовиться к устному опросу. Подготовить портфолио по разделу «Обслуживание иностранных граждан в гостинице». Составление словаря профессиональных терминов. Оформление 1 главы курсовой работы.					
Раздел 3. Услуги, предоставляемые гостиницей.			20	4	
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.					
Тема 3.1. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	Содержание				2
	1	Понятие, особенности предоставления и характеристика основных и дополнительных гостиничных услуг.	2	2	
	Лабораторные работы				2
	Практические занятия				
	1	Предоставление гостям информации об услугах гостиницы, правилах безопасности во время проживания в гостинице в соответствии с протоколом. <i>Гость интересуется услугами отеля. Гость интересуется услугами прачечной-химчистки.</i>	2		

	2	Отработка навыков управления ситуацией. Помощь гостям во время их пребывания (WS). <i>Гость хочет заказать цветы и билеты в театр. Гостю необходимо арендовать машину.</i>	2		
Тема 3.2. Продажа гостиничных пакетов.	Содержание		2		2
	1	Виды пакетов гостиничных услуг (свадебные, конференц-пакеты, пакеты выходного дня, экскурсионные пакеты, семейные пакеты). Продажа гостиничных пакетов. Стиль в обслуживании гостей.			
Тема 3.3. Предоставление услуг питания в гостинице.	Содержание		2		2
	1	Способы предоставления услуги питания в гостиницах.			
	2	Обслуживание в номерах (room-service). Виды меню, требования к их содержанию.			
	Лабораторные работы				
	Практические занятия				2
	1	Предоставление гостям информации об услугах гостиницы в соответствии с протоколом. <i>Гость интересуется особенностями кухни в ресторанах гостиницы.</i>	2	2	
	2	Отработка навыков управления ситуацией. Помощь гостям во время их пребывания (WS). <i>Гость просит разбудить его и принести завтрак в номер. Гость хочет заказать еду в номер, так как служба ресторана не отвечает.</i>	2		
Тема 3.4. Культурные, исторические и туристические достопримечательности г. Ижевска и Удмуртской Республики	Содержание		2		2
	1	Культурные, исторические достопримечательности г. Ижевска или Удмуртской Республики.			
	2	Туристические достопримечательности г. Ижевска или Удмуртской Республики.			
	Лабораторные работы				
	Практические занятия				2
	1	Предоставление гостям туристической информации (WS) в соответствии с протоколом. <i>Гость спрашивает о достопримечательностях Ижевска.</i>	2		
	2	Предоставление гостям туристической информации (WS) в соответствии с протоколом. <i>Гость спрашивает о достопримечательностях близлежащих городов.</i>	2		
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ 3.			8	28	2
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Подготовить презентацию об основных и дополнительных услугах, предоставляемых одной из гостиниц г. Ижевска. Подготовить презентацию по теме: «Предоставление услуг питания в гостинице». Составить алгоритм предоставления услуги «Побудка». Подготовить презентацию по теме «Культурные, исторические и туристические достопримечательности г. Ижевска или Удмуртской Республики». Составить контрольный тест по разделу «Услуги, предоставляемые гостиницей». Составление словаря профессиональных терминов. Оформление 2 главы курсовой работы.					

Раздел 4. Договорные отношения между гостиницей и гостем.			8	4	
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.					
Тема 4.1. Нормативная база, регулирующая договорные отношения.	Содержание		2	2	2
	1	Закон РФ «О защите прав потребителей». Право потребителей на надлежащее качество услуг.			
Тема 4.2. Виды соглашений (договоров).	Содержание				2
	1	Виды соглашений (договоров): между гостиницей и туроператором (турагентом), между гостиницей и корпоративным клиентом и другими организациями. Правила составления договоров, порядок согласования и подписания.	2		
	2	Порядок заключения договоров, их содержание, изменение, расторжение.	2		
Тема 4.3. Формы договорных отношений гостиниц и клиентов.	Содержание				3
	Лабораторные работы				
	Практические занятия				
	1	Выполнить работу по составлению договоров между гостиницей и туроператором (турагентством), корпоративным клиентом: правила составления, порядок согласования и подписания. Изучить Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Участие в составлении договоров об оказании гостиничных услуг, в осуществлении контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	2	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела 4 ПМ 4.			6	28	2
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Проработать Закон РФ «О защите прав потребителей». Подготовиться к устному опросу. Проработать Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Подготовить презентацию по теме «Виды соглашений (договоров) и их характеристика». Составить кроссворд по разделу «Договорные отношения между гостиницей и гостем». Составление словаря профессиональных терминов. Оформление 3 главы курсовой работы.					
Раздел 5. Организация выезда гостей из гостиницы.			22	4	
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.					
Тема 5.1. Стандарты качества	Содержание				2

обслуживания гостей при выписке.	1	Стандарты качества обслуживания гостей при выписке. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2	2	
Тема 5.2. Функции кассира службы приема и размещения.	Содержание				2
	1	Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с денежными средствами. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы.	2		
Тема 5.3. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.	Содержание				2
	1	Система гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено» и др. Документация, относящаяся к выписке гостя.	2		
	2	Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем). Оформление гостю дополнительных услуг.	2		
	Лабораторные работы				3
	Практические занятия				
	1	Выполнение расчета суммы за проживание, стоимости за проживание и оказанные услуги (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем). <i>Отработка навыков оформления гостю дополнительных услуг, заполнения бланков.</i>	2	2	
	2	Отработка навыков оформления документации, относящейся к выписке гостя: <i>подготовка счетов для оформления выезда гостя с учетом авансовых платежей. Отработка навыков копирования, редактирования текста необходимого для оформления счетов.</i>	2		
Тема 5.4 Выписка гостей.	Содержание				2
	1	Способы оплаты проживания, оформление счета посетителю. Признаки платежности и общие средства защиты бумажных и денежных средств. Порядок работы с пластиковыми картами. Работа с различными платежными документами.	2		
	2	Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Бухгалтерские документы и требования к их составлению.	2		
	Лабораторные работы				3
	Практические занятия				
	1	<i>Оформление счета за проживание.</i> Составить алгоритм действий работы с кассовым оборудованием, POS-терминалом. Выполнить работу по приему различных видов оплаты: наличные денежные средства, дебетовые и кредитные карты, счета компании; чаевые, по счету (тариф на места, налоги, специальные сборы).	2		
	2	<i>Ситуационные задачи</i> (записать содержание и выполнить расчеты, заполнить бланки): Единый расчетный час. Правила расчета оплаты за проживание. Выписка гостя. Выписка гостя (оплата наличными). Выписка гостя (проживание оплачено турагентством). Гость пользовался минибаром (оплата по карте). Выписка гостя (проживание оплачено	2		

		компанией). Гость просит заказать такси в аэропорт.			
	3	Оформление документации по возврату денежных сумм гостю. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем). Отработка навыков оформления счета посетителю, оплаты наличными. Провести анализ разрешения конфликтных ситуаций при расчете с гостями и алгоритма их разрешения.	2		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 5.			12	28	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Подготовить презентацию на тему «Стандарты качества обслуживания гостей при выписке». Разбор ситуационных заданий по теме «Стандарты качества обслуживания гостей при выписке». Подготовить презентацию на тему «Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы». Разбор ситуационных заданий по теме «Функции кассира службы приема и размещения». Прописать алгоритм расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги. Оформить и распечатать счет за проживание и дополнительные услуги. Подготовить презентации на тему «Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции». Сформировать портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы по разделу «Организация выезда гостей из гостиницы». Прописать алгоритм оформления счета посетителю, оплаты наличными. Подготовить рефераты по теме «Система гостиничных услуг «все включено»/ «УЛЬТРА все включено». Оформление приложения, подготовка презентации курсовой работы.					
Раздел 6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Организация ночного аудита.			16	2	
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.					
Тема 6.1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	Содержание		2		2
	1	Взаимодействие службы приема и размещения со службами: бронирования, питания, бухгалтерией, обслуживания и эксплуатации номерного фонда, административно-хозяйственной службой, безопасности, инженерно-техническими службами гостиницы.			
	Лабораторные работы				
	Практические занятия		-		3
	1	Анализ принципов и отработка взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами гостиницы. В 13.30 горничная сообщает, что гость должен был выехать полтора часа назад, однако его вещи не собраны в номере.			

	2	Отработка взаимодействия с другими службами гостиницы при возникновении экстраординарных и неожиданных ситуаций в отеле. В номере у гостя сломался душ, нужен сантехник. Гость подходит на ресепшен и сообщает, что в номере прорвало трубу, затопило комнату и коридор. Гость подходит на ресепшен и жалуется, что потерял из комнаты золотой браслет.	-		
Тема 6.2. Служба ночного аудита.	Содержание				2
	1	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Функции службы ночного портье. Подготовка к закрытию смены. Передача смены.	2		
	2	Организация работы службы консьержей и батлеров. Дополнительные функции ночного портье в гостиницах малой вместимости.	2		
Тема 6.3. Организация ночного аудита.	Содержание				2
	1	Правила выполнения ночного аудита. Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов журнала регистрации и других форм первичного учета и первичной документации (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем).	2		
	2	Виды отчетной документации. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы.			
	Лабораторные работы				3
	Практические занятия				
	1	Правила выполнения ночного аудита. <i>Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов журнала регистрации и других форм первичного учета и первичной документации (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем).</i>	2	2	
	2	<i>Виды отчетной документации. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы.</i>	2		
	3	Работа по подготовке к закрытию смены, передаче смены. Информационная база данных гостиницы (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем): данные о гостях, заполняемости номеров, Отработка навыков внесения изменений в базы данных гостиницы.	2		
	4	Анализ функций ночного портье и организации ночного аудита: <i>Проведение ночного аудита в гостинице. Проверка правильности выписанных за день счетов на оплату согласно действующим ценам в гостинице. Проверка правильности выписанных счетов на оплату согласно ценам по договорам.</i>	2		

Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 6.	10	28	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Разбор ситуационных заданий по теме «Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы». Подготовка к контрольной работе. Составить должностную инструкцию ночного портье. Подготовка реферата на тему «Организация работы службы консьержей и батлеров». Контрольная работа. Составить кроссворд по разделу «Взаимодействие службы приема и размещения. Организация ночного аудита». Составить проект базы данных о наличии занятых, свободных мест в гостинице, о проживающих, выписавшихся, отъезжающих гостях. Составление словаря профессиональных терминов. Оформление введения, заключения, подготовка презентации курсовой работы.			
Тематика курсовых работ 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. (на примере конкретной гостиницы). 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. (на примере конкретной гостиницы). 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезды. (на примере конкретной гостиницы). 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. (на примере конкретной гостиницы). 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. (на примере конкретной гостиницы). 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. (на примере конкретной гостиницы). 7. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиниц вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. (на примере конкретной гостиницы). 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. Анализ работы персонала службы приема и размещения с VIP гостями (на конкретном примере). 17. Анализ нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиницы (на примере конкретной гостиницы). 18. Анализ автоматизированной обработки данных в службе приема и размещения. (на примере конкретной гостиницы).			

19. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).			
20. Анализ взаимодействия с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями. (на примере конкретной гостиницы).			
21. Анализ навыков общения с потребителем на иностранном языке. (на примере конкретной гостиницы).			
22. Организация и контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). (на примере конкретной гостиницы).			
23. Анализ основных этапов завершающей стадии обслуживания гостей. (на примере конкретной гостиницы).			
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе	18	4	
Производственная практика (по профилю специальности)	144	144	
Виды работ 1. Работа в АСУ. Выполнить анализ организации службы приема, размещения и выписки гостей включающий: количество персонала, объем выполняемых работ, порядок выполняемых работ. Соблюдать ГОСТ 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. 2. Телефонная служба гостиницы. Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS). Этикет телефонных переговоров. Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS). 3. Отработка навыков управления ситуацией. Встреча, прием, регистрация и размещение гостей (на русском и английском языках, WS). 4. Работа в АСУ. Отработка навыков работы со статусом номеров, размещения одного (нескольких) человека: Оформление размещения, поселения, продления проживания, переселения, выселения. 5. Отработка навыков использования электронных замковых систем. Электронные ключи. Специальное оборудование службы портье. Режим работы электронных ключей. «Одноразовый ключ». Предоставление различной информации. 6. Изучить работу с жалобами. Провести анализ разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема, размещения гостей. 7. Отработка навыков продления срока временного пребывания, заполнения уведомления о прибытии иностранного гражданина на ПК. Изучить Правила регистрации и поселения иностранных гостей. 8. Предоставление гостям информации об услугах гостиницы, правилах безопасности во время проживания в соответствии с протоколом. 9. Отработка навыков управления ситуацией. Помощь гостям во время их пребывания (WS). 10. Предоставление гостям туристической информации (WS) в соответствии с протоколом. 11. Выполнить работу по составлению договоров: правила составления, порядок согласования и подписания. Изучить Кодекс отношений. 12. Участие в составлении договоров об оказании гостиничных услуг, в осуществлении контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 13. Работа в АСУ. Выполнить расчет суммы за проживание, стоимости за проживание и оказанные услуги. Отработка навыков оформления гостю дополнительных услуг, заполнения бланков. 14. Отработка навыков оформления документации, относящейся к выписке гостя: подготовка счетов для оформления выезда гостя с учетом авансовых платежей. Отработка навыков копирования, редактирования текста необходимого для оформления счетов. 15. Составить алгоритм действий работы с кассовым оборудованием, POS-терминалом. Выполнить работу по приему различных видов оплаты.			

16. Изучить оформление документации по возврату денежных сумм гостю. Работа в АСУ. Отработка навыков оформления счета посетителю, оплаты наличными. Провести анализ разрешения конфликтных ситуаций при расчете с гостями и алгоритма их разрешения.			
17. Анализ принципов и отработка взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами гостиницы при возникновении экстраординарных и неожиданных ситуаций в отеле.			
18. Правила выполнения ночного аудита. Портфолио гостя. Работа в АСУ. Проверка форм первичного учета и документации. Изучить работу по подготовке к закрытию смены, передаче смены. Анализ функций ночного портье и организации ночного аудита.			
Итого:	342	342	

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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей, оборудованного:

Стол преподавателя, доска, столы, стулья, ноутбук, экран, проектор, колонки
Наглядные учебные пособия в электронном виде

Лаборатория «служба приема и размещения гостей»: стойка, стул, ноутбук, телефон, диван, журнальный столик, журналы, газеты

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
10. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

Дополнительная учебная литература:

1. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
2. Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

Список электронных источников информации:

1. <http://rha.ru/> Сайт Российской Гостиничной Ассоциации. РГА - некоммерческая организация, объединяющая гостиничные предприятия и другие коллективные средства размещения, а также производителей товаров и услуг для них.
2. <http://www.hotelexecutive.ru/> Современный отель: Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса.
3. <http://hotelier.pro/> новости гостиничного бизнеса.

Перечень методических указаний, разработанных преподавателем

1. Методические рекомендации по выполнению практических работ.
2. Методические рекомендации по организации и методическому сопровождению самостоятельной работы студентов.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля; компетенциями, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная работа.

На договорной основе (срочный, бессрочный договор) организуется производственная практика на базе предприятий гостиничного сервиса под управлением преподавателей специальных дисциплин от колледжа и специалистов средств проживания (гостиницы, ГК, отели, гостевые дома).

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

Дисциплины, предшествовавшие изучению профессионального модуля: Менеджмент, Маркетинг, Конфликтология в индустрии гостиничного сервиса, Введение в специальность: общие компетенции профессионала.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному

курсу (курсам): высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемого модуля; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватель должен проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой, инженерно-педагогический состав: высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемого модуля; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватель должен проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.	- знание нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - знание организации работы службы приема и размещения; - знание стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей; - знание правил приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.	Тестирование, интерпретация результатов наблюдения за ходом деловых игр, экспертная оценка выполнения практических заданий.
ПК 2.2 Предоставлять информацию о гостиничных услугах.	- знание видов основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.	Экспертная оценка выполнения практических заданий, интерпретация результатов наблюдения за ходом деловых игр, устный опрос, тестирование.
ПК 2.3 Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.	- знание видов договоров, правил их составления, порядка согласования и подписания.	Устный опрос, экспертная оценка тематического портфолио.
ПК 2.4 Обеспечивает выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	- знание способов контроля выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.	Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися на практических занятиях, экспертная оценка выполнения практических работ.
ПК 2.5 Производит расчеты с гостями, организывает отъезд и проводы гостей.	- знание правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - знание видов отчетной документации, порядка и причин возврата денежных сумм гостям.	Экспертная оценка выполнения практических заданий.
ПК 2.6 Координирует процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	- знание основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита; - знание принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; - знание правил работы с	Экспертная оценка выполнения практических заданий.

	информационной базой гостиницы.	
--	---------------------------------	--

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.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии; - демонстрация устойчивого интереса к будущей профессиональной деятельности; - качественное выполнение профессиональной деятельности в сфере гостиничной индустрии; - применение знаний на практике.	Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися на практических занятиях, экзамен.
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- понимание сути профессиональных задач; - формулирует цель и задачи предстоящей профессиональной деятельности; - представляет конечный результат деятельности в полном объеме; - планирует и организует предстоящую деятельность; - выбирает типовые методы и способы выполнения плана.	Анализ решения профессиональных задач, экспертная оценка практической работы.
ОК 3 Принимать решения в (не)стандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- понимание методов принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях, меры своей ответственности; - определяет проблему в профессионально-ориентированных ситуациях; - предлагает способы и варианты решения проблемы, оценивает ожидаемый результат; - планирует поведение в профессионально ориентированных проблемных ситуациях, вносит коррективы, контролирует ситуацию; - применение навыков принятия решений в соответствии с ситуацией, ответственность за принятое решение.	Избирательные задания, решение задач и ситуаций, прогнозирование ситуаций.

ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- извлекает и анализирует информацию из различных источников; - понимание способов поиска и анализа информации; - пользуется словарями, справочной литературой, материалами периодических изданий, стандартами; - применение найденной информации для выполнения профессиональных задач.	Экспертная оценка выполнения практических заданий.
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- элементарные компьютерные навыки; - умение работать с информационно-справочными системами «Гарант», «КонсультантПлюс», программой 1С: Предприятие Румба& Управление отелем по приему, размещению и выписке гостей; - пользуется электронной почтой, ресурсами локальных и глобальных информационных сетей.	Самостоятельная работа, отчет по практической работе с использованием ПО.
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- использование конструктивных способов общения с коллегами, руководством, клиентами; - грамотно ставит и задает вопросы по организации бронирования гостиничных услуг; - понимание общих целей; - координирует свои действия с другими участниками общения; - контролирует свое поведение, свои эмоции, настроение.	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- способность добровольно брать на себя ответственность за общекомандный результат; - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - осознанно ставит цели овладения различными видами работ и определяет соответствующий конечный продукт.	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися (работа в группах).
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- организация самостоятельных занятий при обучении; - владеет методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений; - осознанно ставит цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определяет соответствующий конечный продукт; - реализует поставленные цели в	Экспертная оценка практического занятия.

	деятельности; - понимание роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личной сфере.	
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- понимание сути инноваций применяемых и внедряемых в гостиничную индустрию; - применение новых методов в профессиональной деятельности (в организации приема, размещения и выписки гостей); - способность адаптироваться в новых ситуациях.	Наблюдение за обучающимися (решение ситуационных задач), оценка навыков решения задач с использованием инновационных приемов и методов.