

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
"Нижегородский строительный техникум"

Рабочая программа профессионального модуля
ПМ.01 Организация и контроль текущей
деятельности сотрудников службы приема и
размещения

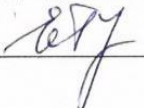
2017 г.

ОДОБРЕНО

Предметной (цикловой) комиссией
Общественно-гуманитарное и социально-экономические дисциплины

Пр. № 14 от 19.06 2017 года

Председатель ПЦК

 (Гусева Е.В.)

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г.

Организация-разработчик:

ГБПОУ "Нижегородский строительный техникум"

Разработчик: Сергина Е.Н., преподаватель

Петрова М.Д., преподаватель

Рекомендована методическим советом ГБПОУ НСТ

Протокол № 7 от 19.06 2017г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	30
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	31

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

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 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

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.

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия (дескрипторы)	Умения	Знания
Раздел модуля 1. Организация и технология работы службы приема и размещения			
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы приема и размещения;	Осуществлять планирование, деятельности 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;
	Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. Организовывать работу	Методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; Направленность работы подразделений службы приема и размещения; Функциональные обязанности сотрудников;

		по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;	Правила работы с информационной базой данных гостиницы;
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности</p> <p>Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана</p>	<p>Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>Алгоритм выполнения работ в профессиональной области;</p> <p>Стандарты выполнения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.</p> <p>Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска;</p> <p>Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<p>Определять задачи поиска информации</p> <p>Определять необходимые источники информации</p> <p>Структурировать получаемую информацию</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>Оформлять результаты поиска</p>	<p>Виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>Формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)</p>
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности)</p> <p>Применение</p>	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>Выстраивать траектории профессионального и</p>	<p>Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей</p> <p>Профессиональная</p>

развитие	современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	личностного развития	терминология
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействоватьс коллегами, руководством, клиентами.	Организация и технология работы службы приема и размещения Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Правила предоставления гостиничных услуг Речевые стандарты при общении с гостями
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 9 Использовать	Применение средств информатизации и	Применять средства информационных	Автоматизированные системы в службе приема и

информационные технологии в профессиональной деятельности.	информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	размещения Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), Понимать тексты на базовые профессиональные темы Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности Особенности произношения Правила чтения текстов профессиональной направленности
<i>Раздел модуля 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</i>			
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;	Стандартное оборудование службы приема и размещения; Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
	Проведение вводного и текущего инструктажа	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж	Методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения

	подчиненных	подчиненных;	
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения	Кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; Требования к облаживающему персоналу службы приема и размещения;
	Координация деятельности подчиненных	<p>Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <p>Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</p> <p>Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</p> <p>Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</p> <p>Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</p> <p>Составлять и обрабатывать необходимую</p>	<p>Организацию службы приема и размещения;</p> <p>Стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей;</p> <p>Правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>Правила регистрации иностранных гостей;</p> <p>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</p> <p>Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</p> <p>Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</p>

		документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	
	Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Выполнять обязанности ночного портье	Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита
	Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	Информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций	Правила поведения в конфликтных ситуациях; Правила работы с возражениями гостей.
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Алгоритм выполнения работ в профессиональной области; Стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Структурировать	Виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Формат оформления результатов поиска

задач профессиональной деятельности	Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	информации (бланки, заявки)
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Профессиональная терминология
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать коллегами, руководством, клиентами.	Организация и технология работы службы приема и размещения Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Правила предоставления гостиничных услуг Речевые стандарты при общении с гостями

на государственно м языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	тематике на государственном языке Проявление толерантность в рабочем коллективе		
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбереже нию, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 9 Использовать информационн ые технологии в профессиональ ной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Автоматизированные системы в службе приема и размещения Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональ ной документацией на государственно м и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), Понимать тексты на базовые профессиональные темы Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности Особенности произношения Правила чтения текстов профессиональной направленности

		Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
Раздел модуля 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.			
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности	Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; Критерии и показатели качества обслуживания; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Категории гостей и особенности обслуживания;
	Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;	Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения;
	Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и	Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Оценивать результат и	Алгоритм выполнения работ в профессиональной области; Стандарты выполнения задач

различным контекстам	минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	профессиональной деятельности
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Профессиональная терминология
ОК 4 Работать в	Участие в деловом общении для эффективного	Организовывать работу коллектива и команды	Организация и технология работы службы приема и

коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	Взаимодействоватьс коллегами, руководством, клиентами.	размещения Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Правила предоставления гостиничных услуг Речевые стандарты при общении с гостями
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Автоматизированные системы в службе приема и размещения Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), Понимать тексты на базовые профессиональные темы	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы Основные общеупотребительны

	профессиональные темы	Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	е глаголы (бытовая и профессиональная лексика) Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности Особенности произношения Правила чтения текстов профессиональной направленности
--	-----------------------	---	--

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - **513**

Из них на освоение МДК01.01 - **293 часа** , МДК01.02 – **76 часов**

на практики учебную - **72 часа** и 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)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная 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
ПК 1. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	64	64	32			*		
ПК 2. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и	234	234	74	24				

	выписки.								
ПК 3. 1. <i>OK1-OK5, OK7, OK9,OK10</i>	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		71	34					
	Учебная практика, часов	72						72	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72
	Всего:	513	369	140	24			72	72

2.2. 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
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения			
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения			
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание учебного материала: 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	32	1
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.		1
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы		

	приема и размещения.		1
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.		
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Тематика практических занятий и лабораторных работ:	2	2
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей		
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	4	2
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ:	12	2
	Организация приёма, регистрации гостей - ведение лексики, закрепление в упражнениях; - 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>Размещение гостей (предоставление номеров)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	14	2
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы 2. Составление перечня оборудования службы приема и размещения. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями 5. Выполнение курсовой работы 6. Составление эссе об организации службы приёма и размещения 			
<p>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</p>			
<p>МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</p>			
<p>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</p>			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	<p>Содержание учебного материала:</p> <p>Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг предлагаемых гостю.</p> <p>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</p> <p>Системы и технологии службы приема и размещения:</p>	40	2

	неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.		
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.		
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.		
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	<i>Содержание учебного материала:</i>	40	2
	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.		
	<i>Тематика практических занятий и лабораторных работ:</i>	32	2
	1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.		

	2. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя		
	3. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя		
	4. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя		
	5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений		
	6. Особенности поселения гостей от группы		
	7. Особенности поселения коллектива.		
	8. Переселение гостя из номера		
	9. Подселение к гостю в номер		
	10. Комплексное задание по модулю Front Office.		
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	<i>Содержание учебного материала:</i>	16	1
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя		
	<i>Тематика практических занятий и лабораторных работ:</i>	12	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем		
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)		
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.		

Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	<i>Содержание учебного материала:</i>	40	1
	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 в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.		
	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.		
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.		
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.		
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.		
	<i>Тематика практических занятий и лабораторных работ:</i>	6	2

	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.		
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ:		
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	12	2
	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	12	2
Курсовой проект: Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе 1. Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. 5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9. Основные правила к написанию заключения		24	3

10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы.			
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой 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			
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла			
МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения			
МДК 01.02 Коммуникации на иностранном языке в службе приема и размещения			
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание учебного материала:	16	1
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ:	4	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.		
Тема 3.2. Организация	Содержание учебного материала:	21	1

ночного аудита	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации		
	<i>Тематика практических занятий и лабораторных работ</i>	4	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа. проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.		
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	<i>Тематика практических занятий и лабораторных работ:</i>	26	2
	Технологический цикл гостиничного предприятия Изучение стандартов для обслуживания гостей		
<i>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3</i> 1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3. Составить алгоритм проведения ночного аудита. 4. Выполнение курсовой работы.			
Учебная практика Виды работ 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду,			72

<p>состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 	<p>72</p>

<ul style="list-style-type: none"> 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 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>Тематика курсовых работ</p> <ul style="list-style-type: none"> 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). 	
Всего	513

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (воспроизведение информации, узнавание (распознавание), объяснение ранее изученных объектов, свойств и т.п.);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (самостоятельное планирование и выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы профессионального модуля ПМ.01 предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности сотрудников службы приема, размещения.

Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения

Столы ученические, стулья ученические,
стол преподавателя, стул преподавателя,
доска, компьютер, экран, медиапроектор, компьютеры по количеству посадочных мест, МФУ, телевизор.

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

- стойка ресепшн;
- комплексная автоматизированная система; управления отелем Libra;
- телефон, факс;
- настенные часы;
- многофункциональное устройство;
- персональный компьютер;
- шкаф для папок;
- терминал;
- фискальный регистратор;
- лотки для бумаги;
- сейф;
- стеллажи (для ваучеров, регистрационных карточек).

Кабинет иностранного языка

Столы ученические, стулья ученические,
стол преподавателя, стул преподавателя,
доска, ноутбук, медиапроектор, экран, акустическая система, музыкальный центр

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники :

1. Быстров С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016.
2. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Электронный ресурс]: учеб. 2-е изд.- М.: ИЦ «Академия», 2015.
3. Ишимцева К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие/Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015.
4. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник/Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
5. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014.
6. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013

Интернет-ресурсы

1. <http://all-hotels.ru>
2. <http://www.amadeus.ru>
3. <http://www.gaomoskva.ru>
4. <http://www.hotelnews.ru>
5. <http://www.stonef.ru/history.htm>
6. <http://www.travelmole.com>
7. www.znaniy.com. Электронная библиотечная система.

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 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.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i> <i>Собеседование</i> <i>Экзамен</i>	<i>75% правильных ответов</i> <i>Оценка процесса</i> <i>Оценка результатов</i>

	<i>Умения</i>	<i>Лабораторная работа</i> <i>Ролевая игра</i> <i>Ситуационная задача</i> <i>Практическая работа</i>	<i>Экспертное наблюдение</i> <i>Оценка процесса</i> <i>Оценка результатов</i>
	<i>Действия</i>	<i>Практическая работа</i> <i>Виды работ на практике</i>	<i>Экспертное наблюдение</i>
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 7 Содействовать	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка</i>

сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях			<i>результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i> <i>Собеседование</i> <i>Экзамен</i>	<i>75% правильных ответов</i> <i>Оценка процесса</i> <i>Оценка результатов</i>
	<i>Умения</i>	<i>Лабораторная работа</i> <i>Ролевая игра</i> <i>Ситуационная задача</i> <i>Практическая работа</i>	<i>Экспертное наблюдение</i> <i>Оценка процесса</i> <i>Оценка результатов</i>
	<i>Действия</i>	<i>Практическая работа</i> <i>Виды работ на практике</i>	<i>Экспертное наблюдение</i>
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>

профессиональной деятельности	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i> <i>Собеседование</i>	<i>75% правильных ответов</i>

приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества		Экзамен	Оценка процесса Оценка результатов
	Умения	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Действия	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знания	Тестирование	Оценка результата
	Умения	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знания	Собеседование	Оценка результата
	Умения	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знания	Собеседование	Оценка результата
	Умения	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знания	Собеседование	Оценка результата
	Умения	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей	Знания	Тестирование	Оценка результата
	Умения	Ситуационная задача	Оценка результата

социального и культурного контекста.	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<i>Знания</i>	<i>Собеседование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	<i>Знания</i>	<i>Тестирование</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Умения</i>	<i>Ситуационная задача</i>	<i>Оценка результата</i>
	<i>Действия</i>	<i>Ролевая игра</i>	<i>Оценка процесса</i>