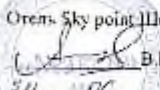


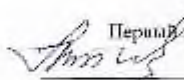
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ**
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Согласовано:

Заместитель коммерческого
Директора ООО «Махси»
Отель Sky point Шереметьево

В.Р.Ашуров
«24» «06» 2021 г.



Утверждаю:

Первый проректор РМАТ
В.Ю. Цытков

«28» «06» 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
профессионального модуля

**ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников
службы приема и размещения»**

**МДК. 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы приема и размещения**

**МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной
коммуникации для службы приема и размещения**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

г. Химки, микр. Сходня, 2021 г

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

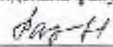
Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» реализуется в рамках общепрофессионального цикла учебной плана и является частью основной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» предназначена для обучения студентов факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма.


Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» рассмотрена и одобрена на заседании Совета факультета СПО.

Протокол № 4 от « 24 » 06 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. декана факультета СПО
 Б.В.Разумовская
« 24 » 06 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Проректор, декан факультета СПО
 А. Жуков
« 24 » 06 2021 г.

Составил (автор)

И.В.Глузавцова, преподаватель

Е.А. Удалова, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 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 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:	- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
знать:	- 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;

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля очное обучение 2г10м

Всего часов - 356

Из них на освоение МДК

- МДК 01.01 – 166 часов, в т.ч. курсовая работа –16 часов;
самостоятельная работа – 32 часа;

- МДК 01.02 – 38 часов

на практики:

- учебную 72 часа

- производственную 72 часа

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля очное 3,10г.

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем рабочей программы профессионального модуля, час	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарных курсов					Практика			
			Занятия во взаимодействии с преподавателем, час							Учебная	Производственная
			всего, часов	в т.ч.		Самостоятельная учебная работа	Консультации	72	72		
Лаб. и практические занятия, часов	Курсовая работа, часов	16		32							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	166	134	36	16	32	12	72	72		
ПК 1. 1. ОК 1-7, ОК 9 - 10	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		38	-							
ПК 1. 2. ОК 1-7, ОК 9 - 10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		54	18							
ПК 1. 3. ОК 1-7, ОК 9 - 10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		26	8							
ПК 1. 1. ОК 1-7, ОК 9 - 10	МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения	38	38	38							
	Курсовая работа	16	16								
	Учебная практика	72									
	Производственная практика	72									
	Квалификационный экзамен	8									
	Всего:	356	156	38	24	32	12	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
1	2	3
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		134
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		38
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<p>Содержание</p> <p>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</p> <p>Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.</p> <p>Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.</p> <p>Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</p>	30
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	<p>Содержание</p> <p>Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p>	8
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		54
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	<p>Содержание</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: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.</p> <p>Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.</p> <p>Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.</p>	30
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10

	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений Особенности поселения гостей от группы Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера Подселение к гостю в номер Комплексное задание по модулю Front Office.	10
Тема. 2.2. Документация службы приема и размещения.	Содержание 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	8
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
	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.	2
Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание	2
	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.	16
	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.	10
	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.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	6
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		26
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	16
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	10
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	6
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание	8
	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	6
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	2
	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	2
Курсовая работа	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).	16

	<ol style="list-style-type: none"> 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). <p>Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).</p>	
<p>Самостоятельная учебная работа</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Составление перечня оборудования службы приема и размещения. 2. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 3. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 4 Составление эссе об организации службы приёма и размещения 5. Заполнение и обработка заявок и бланков. 6. Заполнение регистрационной карточки гостя. 7. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 8. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 9. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 10. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 11. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 12. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 13. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 14. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. 15. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. 16. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 17. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 18. Составить алгоритм проведения ночного аудита. 	32
<p>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</p>		38

Тема 1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10
	Организация приёма, регистрации гостей. Введение 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. Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшюниста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	
Тема 2. Особенности работы с гостями.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10
	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.	
Тема. 3. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8
	Технологический цикл гостиничного предприятия Изучение стандартов для обслуживания гостей	

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, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	72
---	----

<p>4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>10. Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>	
<p>Производственная практика Виды работ</p> <p>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>11. Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>72</p>
<p>Всего</p>	<p>356</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности сотрудников службы приема, размещения и иностранного языка.

Кабинет Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения:

столы, стулья, рабочее место преподавателя, учебная доска, стойка ресепшн; часы контрольные, стеллаж для файлов данных о заселении и счетов; сейф, шкаф для папок, электронные видеоматериалы

Тренажерный комплекс

Технические средства обучения:

компьютер; принтер, телефон, телевизор

Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности: столы, стулья; рабочее место преподавателя, учебная доска.

Технические средства обучения: рабочие станции (компьютеры), выход в Интернет.

Программные средства: офисные, вспомогательные программы, комплексная автоматизированная система управления отелем Fidelio

Кабинет иностранного языка: столы, стулья, рабочее место преподавателя, учебная доска, шкаф-стеллаж, презентационные материалы, плакаты, карты, учебники, словари

Технические средства обучения:

компьютер, телевизор, аудио- и DVD-плееры

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие. Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>

2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017

URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1

3. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет».- Москва:МПГУ,2018. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>

4. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ;. – Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>

Дополнительная:

1. Сухов Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032>

2. Агарков А.П. Управление качеством: учебник. Агарков А. П. Издательство: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017 (ЭБС Университетская библиотека онлайн, URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=454026&sr=1)

3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Демонстрация умений планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. Знание методов планирования труда работников службы приема и размещения;	Текущий контроль при проведении: - устного опроса; - тестирования; - оценки результатов самостоятельной аудиторной и внеаудиторной работы, контрольной работы
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Демонстрация умений разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; демонстрация умений проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; знание стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы;	Промежуточная аттестация в виде: - зачета по МДК 01.02 - дифференцированного зачета по учебной и производственной практике; Итоговая аттестация: Квалификационный экзамен по модулю
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Демонстрация приемов контроля работы 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; Знание законов и иные нормативно-правовых актов РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;	
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно	выполнение и контроль за соблюдением стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы приема и	Текущий контроль при проведении: - устного опроса; - тестирования;

к различным контекстам	размещения гостиницы; владение способами контроля состояния службы, умение определять эффективность мероприятий по реализации управленческих решений;	-оценки результатов самостоятельной аудиторной и внеаудиторной работы, контрольной работы
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Правильная постановка цели и последовательность выполнения работы; способность адекватно оценивать последствия принимаемых решений.	Промежуточная аттестация в виде: - зачета по МДК 01.02 -зачета по учебной практике; - дифференцированного зачета по производственной практике;
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	готовность к поиску путей решения интеллектуальных и практических задач; умение делать анализ, обобщение, выводы	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	готовность взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности демонстрация готовности оказывать помощь участникам команды; умение делегировать полномочия и распределять ответственность	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	грамотное изложение своих мыслей; правильное и грамотное оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке, проявление толерантности в рабочем коллективе	
ОК 6. Проявлять гражданско- патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	знание основных законодательных актов и, регулирующих правоотношения в процессе профессиональной деятельности; демонстрация знаний профессиональной и бытовой этики	
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	знание правил поведения в чрезвычайных ситуациях в гостиничных комплексах; знание основных ресурсов, задействованных в профессиональной деятельности и пути обеспечения	

	ресурсосбережения	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	знание архитектуры компьютера; знание прикладных программ уверенное использование ИТ при выполнении работы по приему и размещению гостей	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	знание содержания профессиональной документации, определяющее нормативно-правовую базу в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг	