

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СЕВЕРО-ОСЕТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТОРГОВО-  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

# **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

## **УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю

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

для специальности СПО (ППССЗ)

**43.02.14 Гостиничное дело**

Форма обучения: очная


Владикавказ  
2022

## РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией  
экономических дисциплин,  
дисциплин сервиса и туризма


Протокол № 10  
от «05» 07 2022 г.

Председатель ПЦК

  
Э.А. Кубалова

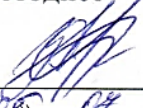
## УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УВР


  
И.М. Дзуцева  
«05» 07 2022 г.

## СОГЛАСОВАНО

Методист

  
З.А. Дзантиева  
«05» 07 2022 г.

Заведующий практикой

  
С.А. Маргиева  
«5» июль 2022 г.

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552.

Разработчики: преподаватели Дзагоева Дзерасса Маратовна, Хигистова Фатима Шамильевна.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ .....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ .....	7
3. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ .....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ .....	13

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ 01.  
ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**1.1. Место учебной практики в структуре программы подготовки  
специалистов среднего звена (далее - ППССЗ).**

Программа учебной практики ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело базовой подготовки, входящей в состав укрупненной группы специальностей СПО 43.00.00 Сервис и туризм, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и соответствующих общих и профессиональных компетенций (ПК):

Рабочая программа учебной практики разрабатывалась в соответствии с:

1. Требованиями ФГОС СПО;
2. Рабочим учебным планом образовательного учреждения;
3. Рабочей программой профессионального модуля.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

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

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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 поддержание

	необходимого уровня физической подготовленности.
ОК.09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК.10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Код	Наименование видов личностных результатов
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 13	Стрессоустойчивость, коммуникабельность.
ЛР 14	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.
ЛР 15	Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованиям.
ЛР 16	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

В результате изучения профессионального модуля и прохождения учебной практики, по профессиональному модулю обучающиеся должны:

**иметь практический опыт в:**

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

**уметь:**

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

**знать:**

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

## **1.2. Цели и задачи учебной практики - требования к результатам освоения:**

Учебная практика проводится при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализуется концентрированно на втором году обучения.

Цель учебной практики – комплексное освоение студентами всех видов профессиональной деятельности, формирование общекультурных и профессиональных компетенций, а также приобретение студентами необходимых умений и навыков практической работы по выбранной профессии.

*Задачи учебной практики:*

1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
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).

## **1.3. Место учебной практики в структуре ППСЗ**

Учебная практика базируется на изучении дисциплин общепрофессионального цикла «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле», «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия».

Программа учебной практики студентов базируется на знаниях материала дисциплин цикла ОГСЭ, ЕН. Выполнение программы практики обеспечивает изучение дисциплин цикла ППСЗ и профессиональных модулей.

Студенты должны выполнить в полном объеме учебный план (1 и 2 годов

обучения) подготовки специалиста (теоретическое обучение).

#### **1.4. Формы проведения учебной практики**

Основными формами проведения учебной практики являются решения ситуационных задач, заполнением документов с проверкой правильности выполнения работы. Учебная практика завершается защитой выполненных работ предусмотренных программой.

#### **1.5. Место и время проведения учебной практики**

Учебная практика проводится в условиях, максимально приближенных к будущей профессиональной деятельности. В процессе практики студенту необходимо, опираясь на знания общепрофессиональных и специальных дисциплин, продемонстрировать готовность к самостоятельной работе. Основными местами проведения учебной практики является учебная аудитория, имеющая необходимые материально-технические условия.

Организация практики – групповая. Практика проводится на 2 курсе обучения.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**2.1. Тематический план**

<b>Коды формируемых компетенций</b>	<b>Наименование профессионального модуля</b>	<b>Объем времени, отводимый на практику (час)</b>	<b>Сроки проведения (нед.)</b>
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3,	<b>ПМ.01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ</b> МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	72	2
		72	2



## 2.2. Содержание учебной практики

Наименование разделов учебной практики	Содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>			
<b>Виды работ:</b>			
1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	<b>2,3</b>
	1. Месторасположение стойки приема и размещения. Структура службы приема и размещения.		
	2. Современные технические средства службы приема и размещения.		
	3. Функциональные обязанности персонала гостиницы в соответствии со стандартом обслуживания.		
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	<b>2,3</b>
	1. Методы выяснения потребностей гостя. Анкетирование и анализ полученной информации.		
	2. Жалобы, конфликтные ситуации и их решение. Книга пожеланий и отзывов.		
	3. Факторы, влияющие на итоговое впечатление гостя отеля относительно качества услуги.		
3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	<b>2,3</b>
	1. Основные документы по загрузке номеров		
	2. Регистрация гостя. Карта гостя.		
	3. Порядок расчета за проживание. Рассмотрение нескольких примеров расчета сумм за проживание. Порядок расчета за дополнительные платные услуги.		
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.	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	<b>2,3</b>
	1. Профессиональное общение, этикет		
	2. Приемы эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		
	3. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		

5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	<b>Содержание:</b>		<b>6</b>	<b>2,3</b>
	1.	Программное обеспечение для управления гостиницей.		
	2.	Виды и модули автоматизированных программ.		
	3.	Работа с одной из гостиничных автоматизированных программ.		
6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	<b>Содержание:</b>		<b>6</b>	<b>2,3</b>
	1.	Подтверждение прибытия VIP-гостей.		
	2.	Процедура поселения VIP-гостей		
	3.	Подбор номеров. Организация заселения		
7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	<b>Содержание:</b>		<b>6</b>	<b>2,3</b>
	1.	Документы, заполняемые при регистрации и заселении иностранных граждан.		
	2.	Процедура заселения иностранных граждан.		
	3.	Уведомление органов ФМС о прибытии и выбытии иностранного гражданина. Миграционный учет иностранных граждан.		
8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	<b>Содержание:</b>		<b>6</b>	<b>2,3</b>
	1.	Документы, регулирующие взаимоотношения гостиничных предприятий с турагентами и туроператорами.		
	2.	Основные положения договоров с поставщиками услуг.		
	3.	Формирование договоров с туроператорами и турагентами и сторонними организациями.		
9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	<b>Содержание:</b>		<b>6</b>	<b>2,3</b>
	1.	Качество предоставляемых услуг в соответствии с условиями договора.		
	2.	Договор на предоставление услуг.		
	3.	Рассмотреть перечень услуг, предоставляемых в гостинице. Порядок формирования цен на услуги		
10. Оформление и подготовка счетов гостей.	<b>Содержание:</b>		<b>6</b>	<b>2,3</b>
	1.	Расчетные документы с гостями. Наличный и безналичный расчет.		
	2.	Порядок расчетов по услугам.		
	3.	Системы бонусов.		
11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов	<b>Содержание:</b>		<b>6</b>	<b>2,3</b>
	1.	Оформление и подготовка счетов гостей.		

с гостями.	2.	Оформление возврата (оплата наличными и кредитной картой)		
	3.	Заполнение бланков строгой отчетности по расчету с гостями.		
12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	<b>Содержание:</b>		<b>4</b>	<b>2,3</b>
	1.	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).		
	2.	Анализ работы организации.		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета (комплексный)			<b>2</b>	
<b>Всего</b>			<b>72</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной практики предполагает наличие кабинета «Организации деятельности сотрудников службы приема и размещения гостей». Оборудование и оснащение рабочего кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплекты учебно-методической документации по программе учебной дисциплины;
- раздаточный материал: лекции, практикумы, тестовые задания; пакеты нормативных документов.
- компьютер, офисная техника.

#### **3.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики**

Учебная практика проводится в аудитории.

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета «Организации деятельности сотрудников службы приема и размещения гостей».

##### **Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор с выходом в интернет;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;

##### **Оборудование для практических занятий:**

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия, данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

##### **Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

- видеоборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);

- компьютеры по количеству посадочных мест;

- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Организация практики – групповая.

Практика проводится на 2 курсе обучения в 4 семестре.

### **3.3. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы** **Учебно-методическое обеспечение по дисциплине**

#### **Основные источники**

##### Учебная литература:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2020.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2020.

3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2020 .

4. Ишимцева К.В., Мотинова Е.Н. и др. Английский язык для индустрии гостеприимства Учебное пособие. Издательство: Инфра-М, Альфа-М. —2020.

#### **Дополнительные источники**

##### Учебная литература:

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

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в форме комплексного дифференцированного зачета.

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и успешно прошедшие тестирование по практике. Формой промежуточной аттестации является комплексный дифференцированный зачет.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять планирование, деятельности службы приема и размещения;</li> <li>- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;</li> <li>- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;</li> <li>- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li>- методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- направленность работы подразделений службы приема и размещения;</li> <li>- функциональные обязанности сотрудников;</li> <li>- правила работы с информационной базой данных гостиницы;</li> </ul>	<p>Устный опрос, наблюдение, оценка практической деятельности.</p> <p>Выполнение письменных тестовых заданий</p> <p>Дифференцированный (комплексный) зачет</p>

<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</li> <li>- Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</li> <li>- организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения;</li> <li>- Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</li> <li>- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</li> <li>- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);</li> <li>- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</li> <li>- Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</li> <li>- выполнять обязанности ночного портье.</li> <li>- информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стандартное оборудование службы приема и размещения;</li> <li>- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</li> <li>- порядок технологии обслуживания;</li> </ul>
---	--

	<p>приема, регистрации, размещения и выписки гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения;</li> <li>– кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности;</li> <li>– требования к облаживающему персоналу службы приема и размещения;</li> <li>– организацию службы приема и размещения;</li> <li>– стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей;</li> <li>– правила регистрации иностранных гостей;</li> <li>– основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li> <li>– виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>– виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</li> <li>– особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;</li> <li>– правила поведения в конфликтных ситуациях; правила работы с возражениями гостей.</li> </ul>
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</li> <li>– контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;</li> <li>– контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей;</li> <li>– анализировать результаты деятельности;</li> <li>– выбирать эффективные методы</li> </ul>



	<p>стимулирования и повышения мотивации подчиненных;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;</li> <li>– критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>– основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li> <li>– категории гостей и особенности обслуживания;</li> <li>– методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения;</li> <li>– правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.</li> </ul>	
--	---	--

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.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
<p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– алгоритм выполнения работ в профессиональной области;</li> <li>– стандарты выполнения</li> </ul>	<p>Выполнение программы учебной практики</p> <p>Выполнение письменных тестовых заданий.</p> <p>Дифференцированный (комплексный) зачет</p>

	задач профессиональной деятельности.	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять задачи поиска информации;</li> <li>– определять необходимые источники информации</li> <li>структурировать получаемую информацию</li> <li>– выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска</li> <li>– оформлять результаты поиска.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>– формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки).</li> </ul>	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– выстраивать траектории профессионального и личностного развития</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>– профессиональная терминология</li> </ul>	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>– взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организация и технология работы службы приема и</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– размещения;</li> <li>– принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами.</li> </ul>	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-излагать свои мысли на государственном языке;</li> <li>-оформлять документы</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-правила предоставления гостиничных услуг;</li> <li>-речевые стандарты при общении с гостями.</li> </ul>	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>-определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>-пути обеспечения ресурсосбережения.</li> </ul>	
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>– использовать современное программное обеспечение.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-автоматизированные системы в службе приема и размещения;</li> <li>-порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> </ul>	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>– участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>– строить простые высказывания о себе и о</li> </ul>	

	<p>своей профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>– писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>– особенности произношения;</li> <li>– правила чтения текстов профессиональной направленности.</li> </ul>	
--	---	--