

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.

« 28 »

2020 г.



МДК.02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И  
ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ

Рабочая программа дисциплины для обучающихся  
по программе подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11 Гостиничный сервис  
(углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Талипова Гульфия Маратовна. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей. Рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

Рабочая программа учебной дисциплины опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: Организация обслуживания гостей в процессе проживания. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы дисциплины.....	3
2. Структура и содержание дисциплины.....	5
3. Условия реализации рабочей программы дисциплины.....	8
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины.....	9

## **1. Паспорт рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

### **1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Дисциплина «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» входит в профессиональный учебный цикл в составе профессионального модуля "Прием, размещение и выписка гостей"

### **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

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

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

#### **1.4. Количество часов на освоение дисциплины:**

Семестр(ы) 6 ;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 344 часов, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 200 часов;

самостоятельной работы обучающегося 98 часов.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	344
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	232
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	108
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	98
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

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
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>		<b>76</b>
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	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	
	<b>Практические занятия</b>	<b>14</b>
	Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>12</b>
Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.		
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещения гостей	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	<b>Практические занятия</b>	<b>14</b>
	Язык и речь. Качество хорошей речи. Языковые нормы русского литературного языка. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>12</b>
Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы Составление перечня оборудования службы приема и размещения.		

	Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителям	
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>		<b>154</b>
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	<b>Практические занятия</b>	<b>14</b>
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Процесс заселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>12</b>
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Заселение гостя по брони, заполнение профайла гостя Заселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Заселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.	
	<b>Практические занятия</b>	<b>14</b>
	Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Заполнение и обработка заявок и бланков регистрации гостей. Заполнение регистрационной карточки гостя.	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>14</b>
Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений Переселение гостя из номера		
Тема 2.3. Документация службы приема и размещения.	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	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	
	<b>Практические занятия</b>	<b>14</b>
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>12</b>
	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.	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	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.	
	<b>Практические занятия</b>	<b>14</b>
	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.	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>12</b>
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. 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.	
<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>		<b>68</b>
Тема 3.1.	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
Взаимодействие службы	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	

приема и размещения с другими службами гостиницы.	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. Составление графика загрузки отеля. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	
	<b>Практические занятия</b>	<b>14</b>
	Заполнение регистрационной карточки гостя. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>12</b>
	Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	
Тема 3.2. Организация ночного аудита	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>12</b>
	Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. Составить алгоритм проведения ночного аудита.	
	<b>Всего:</b>	<b>298</b>

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

### 3. Условия реализации дисциплины

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

Реализация дисциплины требует наличия кабинета организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей оснащенный следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер.

На ПК установлено следующее программное обеспечение:

— Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web.

Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий: основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.**

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - Москва : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2012. - 256 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/320585> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Дополнительная литература:

1. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416с. – URL:

<https://znanium.com/catalog/product/406091> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430064> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Интернет-ресурсы:

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:** Платформа для электронного обучения Microsoft Teams.

### 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.	- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме,	<i>Подготовка доклада</i>

	<p>регистрации и размещении гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организацию службы приема и размещения;</li> <li>- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</li> <li>- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li>- планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;</li> <li>- обоснование выбора профессии;</li> <li>- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда;</li> <li>- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда;</li> <li>- определение положительных и отрицательные стороны профессии;</li> </ul>	
<p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</li> <li>- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</li> <li>- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; <ul style="list-style-type: none"> <li>- владение методами и способами поиска информации;</li> <li>- осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач;</li> <li>- классифицирует и обобщает информацию;</li> </ul> </li> <li>оценивает полноту и</li> </ul>	<p><i>Написание реферата</i></p>

	достоверность информации.	
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	<p>-выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</p> <p>-организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</p> <p>- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей</p>	<i>Подготовка доклада</i>
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения</p> <p>- выполнение управленческих функций;</p> <p>- организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями; осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами</p>	<i>Написание реферата</i>
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<p>планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</p> <p>-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</p> <p>правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p> <p>разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</p>	<i>Подготовка доклада</i>
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	<p>-контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по</p>	<i>Написание реферата</i>

	<p>охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</li> <li>- основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время;</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.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p><b>ОК 1</b> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснование выбора профессии;</li> <li>- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда;</li> <li>- определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда;</li> <li>- определение положительных и отрицательные стороны профессии;</li> <li>- определяет перспективы развития в профессиональной сфере.</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p><b>ОК 2</b> Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений;</li> <li>- выстраивание плана (программы) деятельности;</li> <li>- выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимся ресурсами;</li> <li>- прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей;</li> <li>- анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона);</li> <li>- оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества.</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p><b>ОК 3</b> Принимать решения в стандартных и</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и</i></p>

<p>нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>рабочей ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов;</li> <li>- определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности;</li> <li>- предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта;</li> <li>- принятие ответственности за принятое решение.</li> </ul>	<p><i>оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p><b>ОК 4</b> Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение методами и способами поиска информации;</li> <li>- осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач;</li> <li>- классифицирует и обобщает информацию;</li> <li>- оценивает полноту и достоверность информации.</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p><b>ОК 5</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение персональным компьютером;</li> <li>- осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях</li> <li>- использование программного обеспечения в решении профессиональных задач;</li> <li>- использование средств ИТ для обработки и хранения информации;</li> <li>- создание презентации в различных формах.</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p><b>ОК 6</b> Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач;</li> <li>- владение технологией эффективного общения (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями</li> <li>- владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи;</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями</li> </ul>	
<p><b>ОК 7</b> Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение управленческих функций;</li> <li>- организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями;</li> <li>- осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p><b>ОК 8</b> Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития;</li> <li>- владение навыками самоорганизации и применяет их на практике;</li> <li>- составление программы саморазвития, самообразования;</li> <li>- выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p><b>ОК 9</b> Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>-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</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</p>