

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

« 28 »  Шилов С.П.

2020 г.



МДК.03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ  
ПРОЖИВАНИЯ

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

Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. 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 дисциплины опубликована на сайте учебной практики опубликована на сайте Тобольского ТюмГУ: Организация обслуживания гостей в процессе проживания [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Дементьева Эльвира Шарипзяновна, 2020

## 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 обслуживания гостей в процессе проживания» входит в профессиональный учебный цикл в составе профессионального модуля "Организация обслуживания гостей в процессе проживания"

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

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 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

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

Семестр(ы)   7   ;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 326 часов, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 232 часов;

самостоятельной работы обучающегося 72 часа.

## 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>	326
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	232
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	116
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	72
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – дифференцированный зачет	

**2.2. Тематический план и содержание дисциплины**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения</b>			
Тема 1.1. Классификация гостиниц и туристских комплексов	Содержание	6	
	1. Международная и российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров		Ознакомительный
	2. Функциональное назначение гостиничного предприятия, классификация обслуживания в индустрии гостеприимства	6	Ознакомительный
	Практические занятия		
	1. Международные и российские гостиничные цепи. Модели международных гостиничных цепей	6	Репродуктивный
Тема 1.2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц.	Содержание		
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции. Изучение основных технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления	6	Ознакомительный
	2. Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях	6	Ознакомительный
	Практические занятия		
	1. Изучение требований, предъявляемые к внешнему виду сотрудников. Организация работы консьержей, ранеров, беллманов.	6	Репродуктивный
	2. Уборка номеров: виды, последовательность, этапы, контроль качества.	6	Репродуктивный
	Содержание		
	1. Ознакомление с последовательностью уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы, особенности уборки административных и офисных помещений, контроль качества, периодичность.	6	Ознакомительный
	2. Контроль подготовки к обслуживанию VIP- гостей	6	Ознакомительный
	Практические занятия		
1. Виды «комплементов». Порядок и организация оказания различных видов «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы. Порядок	6	Репродуктивный	

		и организация оказания различных видов «комплиментов» в РФ и за рубежом		
		Содержание		
	1.	Уборочные материалы, техника, инвентарь. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.	6	Ознакомительный
	2.	Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	6	Ознакомительный
		Практические занятия		
	1.	Техника безопасности. Правила пожарной безопасности. Ознакомление со средствами пожаротушения. Правила поведения при обнаружении очага возгорания.	6	Репродуктивный
	2.	Правила эвакуации Охрана труда в гостиничных предприятиях.	6	Репродуктивный
Тема 1.3. Организация работы прачечной и химчистки		Содержание	6	
	1.	Контроль обеспеченности гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы.		Ознакомительный
	2.	Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице. Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов.	6	Ознакомительный
		Практические занятия	6	Репродуктивный
	1.	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.		
Тема 1.4. Организация предоставления услуг в процессе проживания		Содержание		
	1.	Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Предоставление услуг сервис-бюро и спра. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг.	6	Ознакомительный
	2.	Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания.	6	Ознакомительный
	3.	Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы. Телефонный этикет. Оказание		Ознакомительный



		услуг платного и интерактивного телевидения.	6	
		Практические занятия		
	1.	Оказание персональных услуг гостю. Технология предоставления услуги «побудка»	6	Репродуктивный
	2.	Оказание транспортных услуг проживающим. Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации.	6	Репродуктивный
		Содержание		
	1.	Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимационно - досуговая деятельность гостиничных предприятий.	6	Ознакомительный
	2.	Организация спортивно - оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу.	6	Ознакомительный
		<b>Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах</b>		
Тема 2.1. Организация питания в гостинице		Содержание	6	
	1.	Предприятия питания в гостиницах: виды и типы, функциональное назначение, классификация..		Ознакомительный
	2.	Особенности обслуживания гостей в ресторане, в баре, в номере гостиницы.	6	Ознакомительный
	3.	Ресторан как подразделение гостиницы. Виды меню: «счастливый час», со свободным выбором блюд, женское, заказных блюд, «шведский стол», бизнес – ланч, комплексное меню и т.д.	6	Ознакомительный
		Практические занятия		
	1.	Барное обслуживание. Виды баров в гостинице. Особенности работы лобби-бара, мини-бара.	6	Репродуктивный
	2.	Требования, предъявляемые к внешнему виду и квалификации сотрудников баров и ресторанов. Правила этикета. Подготовка персонала к обслуживанию.	6	Репродуктивный
Тема 2.2. Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах		Содержание		
	1.	Методы обслуживания при предоставлении услуги питания. Ознакомление с основными операциями по подготовке к предоставлению услуги питания .	6	Ознакомительный

	2.	Варианты обслуживания питанием и их международные обозначения НВ., FB., «all unclusive». Виды завтраков. Виды банкетов.	4	Ознакомительный	
	3.	Подготовка торгового зала к обслуживанию. Накрытие столов скатертями. Ознакомление с видами и формами складывания салфеток. Сервировка столов: виды, правила, требования, последовательность.		4	Ознакомительный
		Практические занятия			
	1.	Составление меню при разработке различных вариантов обслуживания питанием. Разработка меню различных видов завтраков. Овладение приемами обслуживания в номере гостиницы.		4	Репродуктивный
	2.	Овладение техникой подачи блюд и напитков. Подготовка сервировочной тележки для подачи завтрака, обеда, ужина в номер.		4	Репродуктивный
Тема 2.3. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах Особенности обслуживания в номерах (room-service).		Содержание	4	Ознакомительный	
	1.	Технология приема заказа и этапы обслуживания гостей в номерах. Основные элементы обслуживания, способы, последовательность и правила, подачи блюд.		4	Ознакомительный
	2.	Ознакомление с последовательностью уборки столов. Правила комплектации сервировочной тележки для обслуживания гостей питанием в номерах		4	Ознакомительный
		Практические занятия			
	1.	Изучение требований к используемой посуде и технологии сбора использованной посуды. Правила и формы расчета с потребителями.		4	Репродуктивный
	2.	Понятие и виды обслуживания в номерах (room-service). Регламент процесса обслуживания в номерах (room-service). Служба обслуживания в номерах (roomservice).		4	Репродуктивный
<b>Раздел 3. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих</b>					
Тема 3.1. Учет оборудования и инвентаря гостиницы.		Содержание	4	Ознакомительный	
	1.	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.			
		Практические занятия			
	1	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения,			4

		документальное оформление.		
Тема 3.2. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	Содержание		4	Ознакомительный
	1.	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Ознакомление с технологией работы обслуживающего персонала с ключами. Хищения в гостиницах. Методы предотвращения гостиничных краж.		
		Практические занятия	4	Репродуктивный
	1.	Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы), их назначение, характеристика, правила пользования. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой. Правила обращения с магнитными ключами.		
	Всего	232		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
1. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
2. – 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** оснащенного 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. 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.

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.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.

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 MicrosoftTeams.

### 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.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги	организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования - обоснование выбора	Самостоятельная работа

<p>размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p>профессии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>определяет перспективы развития в профессиональной сфере.</p>	
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<p>осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>	<p>Дискуссия</p>
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости</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> </ul>	<p>Написание реферата</p>

	создание презентации в различных формах.	
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<p>предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих</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> </ul> <p>выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития</p>	Подготовка доклада

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
<b>ОК 1.</b> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<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>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
<b>ОК 2.</b> Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<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> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона);</li> <li>- оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества.</li> </ul>	
<b>ОК 3.</b> Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации;</li> <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>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
<b>ОК 4.</b> Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<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>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
<b>ОК 5.</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<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>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
<b>ОК 6.</b> Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач;</li> <li>- владение технологией эффективного общения</li> </ul>	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при</i>

	<p>(моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи;</li> <li>- составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями</li> </ul>	<p><i>выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<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><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>