

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.05.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРА  
ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

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 деятельности менеджера гостиничного комплекса. 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 Тобольского пединститута им. Д.И.

Менделеева (филиал) ТюмГУ: Организация деятельности менеджера гостиничного

комплекса. [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 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 менеджера гостиничного комплекса» входит в профессиональный учебный цикл в составе профессионального модуля «Управление персоналом»

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- организацию деятельности служб гостиницы,
- стандарты качества гостей,
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных клиентов,
- 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 ночного портье и правила выполнения ночного аудита,
- принципы взаимодействия служб 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).

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 и 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.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы

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

Семестр(ы)   8   ;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 157 часов, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося, 105 часов;

самостоятельной работы обучающегося 32 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>	157
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	105
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	70
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	32
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – дифференцированный 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	Уровень освоения
1	2	3	
<b>Раздел 1. Организация деятельности менеджера гостиничного комплекса</b>		<b>48</b>	
Тема 1.1 Персонал в гостиничном бизнесе	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	1
	Персонал как главное звено индустрии гостеприимства. Службы гостиницы. Требования к персоналу гостиниц и иных средств размещения и его квалификации.		
	<b>Практическое занятие</b>	<b>12</b>	2
	Должностные инструкции и квалификационная характеристика персонала в индустрии гостеприимства.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>	2-3
	Написание реферата на тему "Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала".		
Тема 1.2. Управление гостиничным комплексом.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	1
	Понятие и сущность управления. Деятельность менеджера гостиничного комплекса.		
	<b>Практическое занятие</b>	<b>12</b>	2
	Внешняя и внутренняя среда гостиничного предприятия. Управление кадрами в гостинице.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>	2-3

	Подготовка доклада на тему "Цели гостиничного предприятия".		
<b>Раздел 2. Организационная структура гостиничного предприятия</b>		<b>46</b>	
Тема 1.3.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	1
Организация работы по управлению предприятием индустрии гостеприимства	Организационная структура гостиничного предприятия. Понятие структуры управления гостиничным предприятием.		
	<b>Практическая работа</b>	<b>12</b>	2
	Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>	2-3
	Написание реферата на тему "Виды организационных структур управления гостиничным предприятием".		
Тема 1.4.	<b>Содержание учебного материала</b>		1
Основные этапы проектирования организационной структуры гостиничного предприятия.	Понятие, значение и классификация коммуникаций на гостиничных предприятиях.	<b>6</b>	
	<b>Практическая работа</b>		2
	Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.	<b>12</b>	
	<b>Самостоятельная работа</b>		2-3
	Подготовка доклада на тему " Понятие стиля управления и факторы, на него влияющие. Классификация стилей руководства".	<b>4</b>	
Тема 1.5	<b>Раздел 3. Кадровая служба и психологические аспекты управления гостиничным предприятием</b>	<b>43</b>	
Кадровый резерв в			



системе гостиничного предприятия.	<b>Содержание учебного материала</b>		1
	Кадровый резерв в системе управления персоналом. Планирование кадрового резерва. Основные требования для подбора кандидатов в резерв и профиль идеального сотрудника на руководящую должность.	6	
	<b>Практическая работа</b>	12	2
	Подготовка руководящих кадров.		
	<b>Самостоятельная работа</b>		2-3
	Написание реферата на тему " Организация работы с кадровым резервом гостиницы"	6	
Тема 1.6. Природа производственных конфликтов гостиничных предприятий.	<b>Содержание учебного материала</b>		1
	Формирование рациональной кадровой политики в условиях кризиса. Основы управления персоналом кризисного предприятия. Конфликты в гостинице.	5	
	<b>Практическая работа</b>		2
	Методы сокращения персонала. Увольнение персонала.	10	
	<b>Самостоятельная работа</b>		2-3
	Написание реферата на тему "Психологические аспекты управления".	4	
<b>Всего:</b>		<b>137</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 самостоятельно е 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.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.

Дополнительная 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.

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 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.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки
---	--	---

<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современного гостиничного предприятия;</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> <li>– определяет перспективы развития в профессиональной сфере</li> </ul>	<p><i>Подготовка доклада</i></p>
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– производственные стандарты работы различных служб гостиницы;</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> </ul>	<p><i>Написание реферата</i></p>
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оформлять необходимую кадровую документацию;</li> <li>- выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации;</li> </ul>	<p><i>Подготовка доклада</i></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> </ul>	
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;</li> <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>создание презентации в различных формах.</p>	<i>Контрольная работа</i>
ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах;</li> <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> <p>- оценивает полноту и</p>	<i>Подготовка доклада</i>

<p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p>	<p>достоверность информации.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала.</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> <li>– составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями</li> </ul>	<p><i>Написание реферата</i></p>
<p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;</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>Контрольная работа</i></p>
<p>ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять подбор персонала;</li> <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</li> </ul>	<p><i>Тест</i></p>

	личностного развития	
ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу;</li> <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>	<i>Подготовка доклада</i>
ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.	<p>методику определения потребности в трудовых ресурсах;</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>	<i>Написание реферата</i>
ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала;</li> <li>- выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации;</li> <li>- выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов;</li> </ul>	<i>Контрольная работа</i>
ПК 5.3. Принимать участие в	– содержание процесса	<i>Написание</i>

мероприятиях по адаптации новых сотрудников.	адаптации в гостинице; - выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации; - выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов;	<i>реферата</i>
ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.	– выбирать программу обучения, повышение квалификации; - выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации; - выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов;	<i>Контрольная работа</i>
ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.	– особенности работы с кадровым резервом гостиницы; - выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации; - выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов	<i>Тест</i>

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	- обоснование выбора профессии; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда; - определение положительных и отрицательные стороны профессии;	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определяет перспективы развития в профессиональной сфере.</li> </ul>	
<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 нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<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>	<p><i>Экспертное наблюдение и 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение персональным компьютером;</li> <li>- осуществление поиска информации в сети интернет и</li> </ul>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических</i></p>



профессиональной деятельности	<p>различных электронных носителях</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>	занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.
<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 (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями</li> <li>- владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи;</li> <li>- составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями</li> </ul>	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.
<b>ОК 7</b> Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	<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>	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.
<b>ОК 8</b> Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<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>	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.
<b>ОК 9</b> Быть готовым к смене технологий в	-контролировать работу сотрудников службы приема и	Экспертное наблюдение и

профессиональной деятельности	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	оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.
-------------------------------	--	--