

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 » мая Шилов С.П. 2020 г.
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ
10272001807430

МДК.06.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 11695 ГОРНИЧНАЯ
Рабочая программа дисциплины для обучающихся
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Выполнение работ по профессии 11695 Горничная. 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: Управление персоналом. [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 «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная» входит в профессиональный учебный цикл в составе профессионального модуля ПМ 06. "Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих."

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;
- 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 том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;
- правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;
- процедуру передачи дежурства в конце смены.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению;
- принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;
- организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;
- соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;
- сохранять аккуратность формы;
- употреблять термины, располагающие к гостеприимству;
- соблюдать субординацию при максимальной инициативе;
- соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;
- сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.

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. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

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 команде, обеспечивать ее сплочение, 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 3.3. 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) 4 ;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 292 часа, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 180 часов;

самостоятельной работы обучающегося 94 часов.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	292
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	180
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	106
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	94
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	4
МДК 06.01 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная			
Раздел 1. Подготовка и организация работы горничной			
Тема 1.1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	Содержание	6	
	1. Введение в гостиничное хозяйство.		1
	2. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Технология работы АХС.		1
	3. Методы предотвращения гостиничных краж. Действия в чрезвычайных ситуациях. Местонахождение и содержание аптечки первой помощи. Применение огнетушителей.		1
	4. Связь по телефону с соответствующими службами в экстремальной ситуации. Стандарты быстроты и четкости действий при оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщение в необходимые инстанции, вызов врача и скорой помощи, пожарной команды. Принятие мер на месте происшествия.		1
	Практические занятия	8	2
	1. Структура АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала. Ключевое хозяйство АХС гостиницы.		2
	Самостоятельная работа	8	3
	1. Составить график работы АХС гостиницы.		3
2. Расписать должностные инструкции поэтажного персонала		3	

	3. Составить список телефонных номеров служб экстремальной помощи.		3
Тема 1.2. Должностные обязанности горничной	Содержание	6	
	1. Общие положения. Должностные обязанности горничных всех смен. Соблюдение технологии и стандартов работы АХС предприятия. Экономия электроэнергии, тепла и воды. Режим экономии расходных материалов.		1
	2. Выполнение внутренних инструкций АХС, приказов, распоряжений. Обязанности горничных утренней, дневной и вечерней смены. Обязанности горничных ночной смены.		1
	3. Повышение квалификации горничных.		1
	Практические занятия	8	2
	1. Внешний вид и культура поведения.		2
	2. Правила обслуживания гостей в гостинице.		2
	Самостоятельная работа	8	3
	1. Составить схему смены выхода на работу (утренней, дневной смен и смен супервайзеров).		3
	2. Составить сравнительную таблицу должностных обязанностей горничных всех уровней.		3
Тема 1.3. Подготовка и организация работы горничной	Содержание	6	
	1. Подбор и комплектация средств уборки помещений. Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств.		1
	2. Современное уборочное оборудование и инвентарь. Его подбор и подготовка.		1
	3. Комплектация тележки горничной, приемы ее использования. Методы загрузки. Подбор и подготовка моющих средств.		1
	4. Оперативная информация о заполняемости номерного фонда гостиницы. Техника безопасности и охрана труда. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием.		1
	Практические занятия	8	2

	1. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.		2
	Самостоятельная работа	8	3
	1. Составить таблицу по уборочной технике и инвентарю гостиницы.		3
	2. Составить журнал заполняемости номерного фонда гостиницы.		3
Тема 1.4. Приемка номера	Содержание	6	
	1. Технология использования моющих средств. Процедура и последовательность работы. Приемы инвентаризации белья. Процедура проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера.		1
	Практические занятия	8	2
	1. Оставленные и забытые гостями вещи. Журнал регистрации забытых гостями вещей. Хранение забытых вещей.		2
	Самостоятельная работа	8	
	1. Оформить акт на возврат забытой вещи. 2. Заполнить заявку на ремонт в инженерно-техническую службу.		3 3
Тема 1.5. Передача дежурства в конце смены	Содержание	6	1
	1. Процедура и порядок ведения записей о незавершенной работе. Порядок ведения записей особых пожеланий. Ведение записей ожидаемых поздних заселений и отъездов.		1
	Практические занятия	8	2
	1. Процедура передачи срочных и важных сообщений. Порядок передачи дежурства в конце смены и приведение рабочего места в порядок.		2
	Самостоятельная работа	8	3
	1. Составить таблицу отслеживания незавершенных работ.		3
	2. Оформить журнал для передачи срочных и важных сообщений.		3
Раздел 2. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений			
Тема 2.1. Уборка номеров	Содержание	6	1
	1. Процедура и последовательность повседневной уборки номеров. Технология использования специального оборудования для уборки.		1
	Практические занятия	8	2

	1. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья. Процедура уведомления гостей об уборке номеров. Контроль качества уборки.		2	
	Самостоятельная работа	6		
	1. Составить описание процедуры уведомления гостя об уборке номера.		3	
Тема 2.2. Уборка ванных комнат	Содержание	6		
	1. Ассортимент и технологии использования моющих средств. Оборудование и материалы для гостей.		1	
	2. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования.		1	
	3. Процедура возобновления материалов и белья для гостей. Проверка наличия и активирование утерянной собственности.		1	
	Практические занятия	8	2	
	1. Технология уборки ванной комнаты и ее оборудования.		2	
	Самостоятельная работа	6	3	
	1. Заполнить таблицу "Моющие и чистящие средства".		3	
Тема 2.3. Уборка заселенных и свободных номеров	Содержание	6	1	
	1. Технология и последовательность уборки. Отличия методов уборки освобожденного номера и уборки заселенного номера. Процедура приведения в порядок вещей гостей, повседневная уборка. Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки. Процедура и порядок оповещения в номерах, готовых к заселению.		1	
	Практические занятия.	8	2	
	1. Технология и последовательность уборки освобожденных номеров.		2	
	2. Технология и последовательность уборки заселенного номера.		2	
	Самостоятельная работа	6	3	
		1. Составить таблицу "Отличительные признаки технологии уборки свободных и заселенных номеров.		3
Тема 2.4. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров	Содержание	6	1	
	1. Вечерний сервис. Подготовка комнаты ко сну гостей. Приемы подготовки постели ко сну.		1	
	Практические занятия.	8	2	
	1. Подготовка номера ко сну.		2	
	Самостоятельная работа	6	3	

	1.Приготовить карточки с пожеланиями.		3	
	2.Отработать технологию косметической уборки.		3	
Тема 2.5. Организация обслуживания особо важных персон (VIP -гостей)	Содержание	4	1	
	1.VIP - особо важная персона. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями. Дополнительная уборка номера по просьбе гостя.		1	
	Практические занятия	8	2	
	1. Эксперсс-уборка в номерах, занятых VIP-гостями.		2	
	Самостоятельная работа	6	3	
	1.Описать работу экспресс-уборки.		3	
	2.Оформить индивидуальные открытки для VIP-гостей.		3	
Тема 2.6. Обслуживание замены номеров	Содержание	4	1	
	1.Процедура и порядок замены номеров. Порядок уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности. Процедура замены и организация перемещения личных вещей гостя.		1	
	2. Процедура осмотра предыдущего номера. Взаимодействие со службой приема и размещения.		1	
	Практические занятия	8	2	
	1. Обслуживание замены номеров.		2	
	Самостоятельная работа	6	3	
	1.Описать процедуру осмотра предыдущего номера после перемещения гостя.		3	
Тема 2.7. Генеральная уборка	Содержание	4	1	
	1.Периодичность проведения генеральной уборки в номерах. Контроль качества уборки номеров. Чистка крупных предметов. Объективность в оценке качества работы горничных. Выборочная проверка.		1	
	Практические занятия	8	2	
	1.Генеральная уборка в номерах. Специфика работы супервайзеров.		2	
	Самостоятельная работа	6	3	
	1.Составить график генеральной уборки. 2.Прописать алгоритм многоцелевой уборки на основании квалификационных требований.		3	
Тема 2.8. Уборка помещений общего	Содержание	4	1	
	1. Технология, процедура и последовательность работы. Применение чистящих и		1	

пользования и административных помещений	моющих средств. Методы обеспечения качества уборки общественных помещений. Повседневная уборка и нестандартная уборка. Соблюдение мер безопасности, мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты.		
	Практические занятия	6	2
	1. Технология, процедура и последовательность уборки помещений общего пользования и административных помещений.		2
	Самостоятельная работа	6	3
	1. Процедура ухода за растениями и цветами.		3
Тема 2.9. Завершение уборки	Содержание	4	1
	1. Процедура разгрузки, уборки и хранения тележки. Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полки. Хранение инвентаря для уборки. Процедура уборки служебных помещений.		1
	Практические занятия	6	2
	1. Комплектация тележки горничной.		2
	Самостоятельная работа	6	3
	1. Описать процедуру разгрузки, уборки и хранения уборочной тележки.		3
Консультации		18	
Всего:		292	

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:

учебного кабинета организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

лабораторий и тренинговых кабинетов:

гостиничный номер;

служба приема и размещения гостей;

служба бронирования гостиничных услуг

Оборудование учебного кабинета:

- компьютер
- мультимедиапроектор
- проекционный экран
- оборудованная стойка ресепшен

Технические средства обучения: Персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории

Телевизор, 2 кровати, стол, два кресла

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. 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.

2. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - Москва : Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/473487> (дата обращения: 20.05.2020). - 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 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<ul style="list-style-type: none"> - знаний, правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице; - во владении навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса; - обоснование выбора профессии; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда; <ul style="list-style-type: none"> - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда; - определение положительных и отрицательные стороны профессии; - определяет перспективы развития в профессиональной сфере. 	<i>Подготовка доклада</i>
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> - работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов; - осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий; - по комплектации тележки горничной; - в осуществлении технологии выполнения различных видов уборочных работ <ul style="list-style-type: none"> - определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений; - выстраивание плана (программы) деятельности; - выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимся ресурсами; 	<i>Написание реферата</i>

	<ul style="list-style-type: none"> - прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей; - анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона); <p>оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества.</p>	
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<ul style="list-style-type: none"> - в организации последовательности выполнения различных видов уборочных работ; - в работе, связанной с оборотом постельного белья; - в использовании санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии. <p>-определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выстраивание плана (программы) деятельности; - выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимся ресурсами; - прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей; - анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона); - оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества. 	<i>Подготовка доклада</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
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей	<ul style="list-style-type: none"> - обоснование выбора профессии; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на</i>

<p>будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<p>необходимые орудия труда;</p> <ul style="list-style-type: none"> - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда; - определение положительных и отрицательные стороны профессии; - определяет перспективы развития в профессиональной сфере. 	<p><i>практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p>ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений; - выстраивание плана (программы) деятельности; - выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимся ресурсами; - прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей; - анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона); - оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества. 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p>ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации; - выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов; - определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности; - предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта; - принятие ответственности за принятое решение. 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
<p>ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владение методами и способами поиска информации; - осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач; - классифицирует и обобщает 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и</i></p>

профессионального и личностного развития	<p>информацию;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивает полноту и достоверность информации. 	<i>производственной практике.</i>
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - владение персональным компьютером; - осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях - использование программного обеспечения в решении профессиональных задач; - использование средств ИТ для обработки и хранения информации; - создание презентации в различных формах. 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач; - владение технологией эффективного общения (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями - владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи; - составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
ОК 7 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"> - выполнение управленческих функций; - организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями; - осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать	<ul style="list-style-type: none"> - выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития; - владение навыками самоорганизации и применяет их на практике; - составление программы 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной</i>

повышение квалификации	<p>саморазвития, самообразования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития 	<i>практике.</i>
<p>ОК 9 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>