



УТВЕРЖДЕНО:

Педагогическим советом Колледжа
Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол №5 от 5 апреля 2021г.
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена**

по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		Варламова А.В.
<i>Преподаватель</i>		Чернов А.С.

ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		Варламова А.В.

ФОС согласован и одобрен представителем работодателей:

должность	подпись	должность, ФИО
Управляющий гостиницей ООО «Макси» (Отель SkyPoint Шереметьево)		Проценко Е.А.

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППСЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен.

1. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	Другие формы контроля (4 семестр); Дифференцированный зачет (5 семестр)	Самостоятельные и практические работы, устный и письменный опрос.
МДК.01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	Другие формы контроля (4 семестр); Экзамен (5 семестр)	Самостоятельные и практические работы, устный и письменный опрос.
Учебная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по учебной практике
Производственная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по производственной практике
Аттестация по модулю: экзамен		

2. Результаты освоения профессионального модуля

3.1. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- знать стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;



	организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	- методы планирования труда работников службы приема и размещения; - контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по хране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в службе приема и размещения; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- содержание актуальной нормативно-правовой документации, регламентирующую индустрию гостеприимства; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- психологические основы взаимодействия с коллективом;
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 7. Содействовать сохранению	- правила экологической безопасности при



окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- современные средства и устройства информатизации для службы приема и размещения; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности (службы приема и размещения); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

3.2. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.

- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях отделения СПО и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио.

Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на экзамене:

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3	Наличие аттестационного листа Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов Защита отчетов о прохождении практики	

**3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК
01.01, МДК 01.02**

Типовые задания для оценки освоения МДК.01.01

Задание 1: тестирование

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 20 мин

Текст задания:

Вариант 1

1. Процедуру поселения гостя можно условно разделить на следующие этапы:

- а) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, назначение и вселение в номер
- б) встреча и приветствие гостя, регистрация, назначение и вселение в номер
- в) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, вселение в номер

2. Отметить, что не относится к функциям регистратора

- а) забота о клиентах
- б) регистрация и размещение клиентов
- в) уборка номеров

3. График работы работников службы приема и размещения

- а) с 08.00 до 18.00 часов
- б) круглосуточно
- в) с 06.00 до 20.00 часов

4. Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:

- а) справа от входа в холл вестибюля;
- б) слева от входа в холл вестибюля;
- в) в центральной части вестибюля;

5. Функции службы приема и размещения

- а) встреча и регистрация гостей
- б) встреча, регистрация и размещение гостей
- в) бронирование мест в гостинице

6. Функции портье

- а) оформляет разрешение заселение граждан по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность
- б) инструктаж работников
- в) мотивация работников

7. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице (несколько вариантов ответов):

- а) число гостиничных номеров;
- б) число сотрудников;
- в) категория гостиницы;
- г) месторасположение гостиницы.

8. Бесплатные дополнительные услуги гостиничного предприятия:

- а) услуга «будильник/побудка»;
- б) визовая поддержка;
- в) вызов такси;
- г) обмен валюты;
- д) предоставление медицинской аптечки

9. Администратор гостиницы традиционно должен приветствовать гостя за стойкой:

- а) сидя
- б) стоя
- в) сидя или стоя

10. Последовательность уборки двухкомнатного номера

- а) гостиная, спальня, санузел
- б) спальня, гостиная, санузел
- в) санузел, спальня, гостиная

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	а
2	в
3	б
4	б
5	б
6	а
7	в
8	д
9	б
10	б

Типовые задания для оценки освоения МДК.01.02



Listen to the speaker and answer the questions below.

Hello. Welcome to the hotel. We have everything ready for you. You've already checked in online, so first let me tell you about your room. You've ordered the deluxe room and it comes with one large king size bed, and in your room we have a work area with a desk and chair. Luckily for you, this room has just been remodeled so it has new furniture and new wallpaper, so it looks really nice so you'll have one of your premium rooms.

OK, here is your room key. As you can see this is a modern key, so what you need to do with this is slide this into the door and slide the key into the door with the holes facing the door and you'll see a light come on and it will unlock the door, so that's how you get in the room.

Also, for all guests we offer one free, complimentary beverage at the bar, so the bar is located outside of the hotel by the pool. It's also near the beach, so take this down to the bar outside, and you can get your free drink.

Also, part of your hotel package, you have a free breakfast and your breakfast is the super healthy pack, which comes with an egg, and fruit and your choice of beverage as well.

Oh, one more thing, I forgot to mention, in your room, you are only on the third floor and your bathtub is by the window, so if you take a bath be sure to close the blinds because people can see you in the bathtub because it's so close to the window, so please remember that.

And lastly, the room attendants will come by to clean your room usually at around 10 o'clock, so they'll come by, give you fresh towels, clean up the room. If you do not want your room cleaned at that time please call down and tell somebody and we can postpone it for later.

OK, thank you very much. I hope you enjoy your stay and thanks for checking in.

Answer the following questions.

1) What is in the room?

- a) One large king size bed
- b) One large queen size bed
- c) One single bed

2) How do you open the door?

- a) Turn the key in the lock
- b) With a light
- c) You slide the key into a hole

3) How many complimentary beverages do they offer?

- a) 0
- b) 1
- c) 2

4) What does breakfast cost?

- a) 3 dollars
- b) 5 dollars
- c) It is free

5) Before taking a bath, you should _____.

- a) close the blinds
- b) turn on the water
- c) close the window



6) What time will your room be closed?

- a) 9
- b) 10
- c) 11

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	a
2	c
3	b
4	c
5	c
6	b

Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

«отлично»	85-100% правильных ответов
«хорошо»	70-84% правильных ответов
«удовлетворительно»	50-69% правильных ответов
«неудовлетворительно»	0-49% правильных ответов

ЗАДАНИЯ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ

1. Форма участия

Индивидуальная.

2. Типовые задания для оценки освоения МДК 01.01 и МДК 01.02

Задание 1: Подготовка рабочего места и информирование потребителя о предоставляемых услугах.

Проверяемые результаты обучения: умение организовывать рабочее место службы приема и размещения; информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; знание организации службы приема и размещения; основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.

Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий. Основная задача – описать службу приема и размещения, какие требования предъявляются к службе и ее сотрудникам, на основе исходных данных определить какие услуги относятся к основным, а какие к дополнительным.

Задание 2: Регистрация гостей (на английском языке).

Проверяемые результаты обучения: умение регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); знание нормативной документации,
© РГУТИС



регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правил приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

Текст задания: Описать процедуру регистрации и заполнить необходимую документацию в зависимости от типа гостя.

Задание 3: Подготовка договора.

Проверяемые результаты обучения: умение готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; знание видов соглашений (договоров), правил их составления, порядка согласования и подписания;

Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий. Основная задача – составить договор в соответствии с исходной информацией.

Задание 4: Оказание услуг гостиницы.

Проверяемые результаты обучения: умение контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) знание принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

Текст задания: решение ситуационных задач.

Задание 5: Расчеты с проживающими (на английском языке)

Проверяемые результаты обучения: умение 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); знание правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; правил работы с информационной базой данных гостиницы.

Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий. Основная задача – на основании полученной информации подготовить счета для гостя, произвести расчет и обновить информацию в базе гостиницы.

Задание 6: Ночной портье.

Проверяемые результаты обучения: умение выполнять обязанности ночного портье; знание основных функции службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита.

Текст задания: провести процедуру ночного аудита.

4. Оценка по учебной и (или) производственной практики

Целью оценки учебной и производственной практике является оценка освоения:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной и производственной практике производится на основании данных аттестационного листа с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

5.1. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

5.1.1. Учебная практика:

Таблица 6

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10



выписки гостей	
6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
8. Отработка взаимодействия с турагентами, туроператорами и иными сторонними организациями.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
10. Оформление и подготовка счетов гостей.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10

5.1.2. Производственная практика:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10



6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
11. Выполнение обязанностей ночного портье.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10
13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК.1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10

5.2. Форма аттестационного листа

(Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной / производственной практики)

1. ФИО обучающегося / студента, № группы, специальность / профессия

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес

3. Время проведения практики _____

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимся / студентом во время практики:

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Дата

Подписи руководителя практики,



ответственного лица организации

5. Контрольно-оценочные материалы для экзамена¹

I. ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

IIIa. УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Время выполнения каждого задания: 60 мин.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.	да / нет
ПК 1.2. Организовывать	- знать стандарты и	да / нет

Задания к Э(к). формируются 3 способами:

- 1. Задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.*
- 2. Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.*
- 3. Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.*

<p>деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>операционные процедуры, определяющие работу службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения.</p>	
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>- методы планирования труда работников службы приема и размещения; - контролировать работу работников 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>да / нет</p>
<p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в службе приема и размещения; методы работы в</p>	<p>да / нет</p>

	<p>профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>	<p>да / нет</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>- содержание актуальной нормативно-правовой документации, регламентирующую индустрию гостеприимства; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>да / нет</p>
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>- психологические основы взаимодействия с коллективом;</p>	<p>да / нет</p>
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>	<p>да / нет</p>
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,</p>	<p>- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные</p>	<p>да / нет</p>



эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- современные средства и устройства информатизации для службы приема и размещения; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	да / нет
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности (службы приема и размещения); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	да / нет

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
6. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

3. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>



3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>