**Министерство образования Московской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**

**Московской области «Щелковский колледж»**

**(ГБПОУ МО «Щелковский колледж»)**

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Представители работодателя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. | УТВЕРЖДАЮ  Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф. В. Бубич  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**УП.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»**

основной профессиональной образовательной программы

по специальности СПО

43.02.14 Гостиничное дело

2020г.

Организация-разработчик:

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Щелковский колледж» (ГБПОУ МО «Щелковский колледж»).**

**Разработчик**:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*И. О. Ф., должность, категория, ученая степень, звание.*

**Рецензент**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*И. О. Ф., должность, категория, ученая степень, звание, место работы.*

**РАССМОТРЕНА**

предметной (цикловой)

комиссией\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

# Содержание

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Паспорт программы учебной практики | стр.3 |
| 2. | Содержание учебной практики | стр.5 |
| 3. | Условия реализации учебной практики | стр.18 |
| 4. | Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики | стр.22 |

1. **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 1.1.Область применения программы**

Программа учебной практики является частью ППССЗ по специальности 43.02.14

«Гостиничное дело» в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД) прием, размещение и выписка гостей по ПМ.01«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Рабочая программа учебной практики разрабатывалась в соответствии с: 1.Требованиями ФГОС СПО;

1. Рабочим учебным планом образовательного учреждения; 3.Рабочей программой профессионального модуля.
   1. **Цели учебной практики:** формирование у обучающихся профессиональных компетенций.
   2. **Требования к результатам учебной практики: р**езультатом освоения профессионального модуля является овладение

обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

В результате изучения профессионального модуля и прохождения учебной практики обучающийся должен:

# иметь практический опыт:

ПО 1. планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

ПО 2. Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

ПО 3. контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

# уметь:

У1. планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

У2. организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;

У3. организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

У4. проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

У5. организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;

У6. 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;

У7. контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;

# знать:

* + - методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
    - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
    - методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
    - направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников;
    - правила работы с информационной базой данных гостиницы;
    - законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
    - цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
    - стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
    - виды отчетной документации;
    - правила поведения в конфликтных ситуациях;
    - стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;
    - критерии и показатели качества обслуживания;
    - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
    - категории гостей и особенности обслуживания;
    - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
  1. **Формы контроля: дифференцированный зачет.**

**Количество часов на освоение программы учебной практики:** всего 72 часа, в том числе

в рамках освоения ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» учебная практика 72 часа.

1. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

# Тематический план учебной практики

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код и наименование профессионального модуля | Наименования разделов практики | Учебная практика | | |
| Количество недель | Количество часов | Сроки проведения практики согласно  графику учебного процесса |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ПМ.01 «Организация и | Учебная практика ПМ.01 | 2 | 72 | С |
| контроль текущей | «Организация и контроль |  |  | по |
| деятельности сотрудников | текущей деятельности |  |  |  |
| службы приема и | сотрудников службы |  |  |  |
| размещения» | приема и размещения» |  |  |  |
|  | МДК 01.01, МДК 01.02 |  |  |  |

* 1. **Содержание учебной практики**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код и наименование**  **ПК** | **Формируемый образовательный результат (практический опыт,**  **уметь)** | **Виды выполняемых работ** | **Содержание работ (детализация видов**  **выполняемых работ)** | **Количество часов на каждый вид работы** |
| ПК 1.1.  Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | **Практический опыт:**   * планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.   **Умения:**   * планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; * определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации | 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения | 1.1 Ознакомление с нормативными и законодательными актами регулирующими правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.  1.2. Правила организации рабочего места. | 6 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | гостей и установленными нормативами;   * организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; | 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг | 2.1. Отработка приемов и способов выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг | 6 |
| 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на  счета гостей за дополнительные услуги. | * 1. Основные документы по загрузке номеров.   2. Регистрация гостя. Карта гостя.   3. Дополнительные услуги и порядок их расчетов. | 6 |
| ПК 1.2.  Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Практический опыт:**   * Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; * разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; * оформления документов и ведения диалогов на | 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. | * 1. Профессиональное общение, этикет.   2. Приемы эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | 6 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | профессиональную тематику на иностранном языке  **Умения:**   * организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; * проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; * выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; * организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; | 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей | 5.1. Знакомство с профессиональными программами и модулями. | 6 |
| 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). | 6.1. Оформление VIP- гостей, групп, корпоративных гостей. Подбор номеров. Организация  заселения. | 6 |
| 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. | 7.1. Регистрация иностранных граждан. Описать порядок постановки на миграционный учет.  Виды виз. | 6 |
| 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. | 8.1. Работа с турагентствами и турфирмами. Порядок оформления договорных  отношений, обязанности сторон. | 6 |
| ПК 1.3.  Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема | **Практический опыт:**   * контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания | 9. Контроль оказания  перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). | 9.1. Рассмотреть  перечень услуг предоставляемых в гостинице. Порядок формирования цен на услуги. | **6** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| и размещения для поддержания требуемого уровня качества | требуемого уровня качества   * 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; * контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;   **Умения:**   * контролировать работу | 10. Оформление и подготовка счетов гостей. | 10.1. Подготовка счетов. Порядок расчетов по услугам. Системы бонусов. | **6** |
| 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). | 11.1 Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Анализ работы организации. | **12** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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;   * контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; * работников службы приема и размещения; * организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; |  |  |  | |
| **Итого** | | | | | 72 |

1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

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

**Материально-техническое обеспечение**

* 1. Материально-техническое обеспечение

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО.

# Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

* стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
* телефон;
* настенные часы;
* факс;
* копировальный аппарат;
* стеллаж для регистрационных карточек;
* стойка для хранения ключей;
* машинка для кредитных карт (имитация);
* компьютерный терминал с принтером;
* стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
* стеллаж для ваучеров;
* сейф;
* место хранения наличности.

# Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) Сейф

POS-терминал Шкаф для папок Детектор валют Лотки для бумаги

# Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

* видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
* компьютеры по количеству посадочных мест;
* профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

# Требования к документации, необходимой для проведения практики:

* Положение об учебной практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;
* Программа учебной практики;
* график проведения практики;
* график консультаций;
* график защиты отчетов по практике.

# Требования к документации, необходимой для проведения практики:

* задания на практику;
* портфолио для студента;
* методические рекомендации (указания) для студентов по выполнению видов работ.

# Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio- online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio- online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

Журналы:

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

3.4.21 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/>

# Общие требования к организации практики

1. Обязательным условием допуска к учебной (по профилю специальности) практике в рамках профессионального модуля является освоение общепрофессиональных дисциплин, междисциплинарного курса.
2. Учебная практика по специальности направлена на формирование у студентов умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках ПМ ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.
3. Учебная практика проводится в учебных лабораториях, преподавателями дисциплин профессионального цикла.
4. Сроки проведения практики устанавливаются Колледжем в соответствии с ОПОП СПО.
5. Результаты практики определяются программой практики, разрабатываемой Колледжем.
6. По результатам практики руководителями практики формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения студентами профессиональных компетенций.
7. По результатам учебной практики студентами составляется отчет.
8. Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике об уровне освоения

профессиональных компетенций; полноты и своевременности представления отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

1. Результаты прохождения практики учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Студенты, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

# Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Учебная (по профилю специальности) практика проводится дипломированными специалистами-преподавателями дисциплин профессионального цикла, имеющими высшее образование, соответствующее профилю профессионального модуля, имеющие опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы по профилю специальности не менее 5 лет, с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

# 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты (освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | * Точность и правильность оформления заявку на резервирование номера/ов (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке; * Правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону); * Полнота предоставляемой гостям информацию о наличии свободных   номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;   * Правильность применения базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера; * Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеров; * Знание методик определения потребностей службы приема и   размещения в | Оценка в рамках текущего контроля:   * результатов работы на практических занятиях; * результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; * результатов тестирования.   Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и  производственной практик |
|  | материальных ресурсах и персонале;   * работа с информационной базой данных гостиницы; |  |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | * организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; * проведение тренингов и производственный инструктаж работников службы; * организация системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; * организация процесса работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; | Оценка в рамках текущего контроля:   * результатов работы на практических занятиях; * результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; * результатов тестирования.   Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и  производственной практик |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | * контроль работы 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;   * контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; | Оценка в рамках текущего контроля:   * результатов работы на практических занятиях; * результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; * результатов тестирования.   Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и  производственной практик |

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** |
| ОК1.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | * точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии. * способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д. * наличие положительных отзывов по итогам учебной   практики. | Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики.  Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий. |
| ОК2.Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональны х задач, оценивать их эффективность и качество | * точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества услуг. * полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональной задачи. |
| ОК3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | * принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля гостиничного хозяйства * принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации   услуг. |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и | * нахождение и использование информации для эффективного выполнения   профессиональных задач, |
| личностного развития. | профессионального и  личностного развития |  |
| ОК 5. Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | * демонстрация навыков использования информационно- коммуникационные технологии в профессиональной   деятельности. |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | * взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе   обучения. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения  заданий. | * проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием , осознанно планировать повышение квалификации. | * планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. * знать и применять нормативные документы к качеству услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями различных   типов и классов. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | * проявление интереса к инновациям в области профессиональной   деятельности |
| ОК 10.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. | * знать и применять нормативные документы на государственном и иностранном языке к качеству услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями различных   типов и классов. |  |
| ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в  профессиональной сфере | * выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; * презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; * оформлять бизнес-план; |  |
|  | рассчитывать размеры выплат по процентным  ставкам кредитования; |  |