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

**Московской области «Щелковский колледж»**

**(ГБПОУ МО «Щелковский колледж»)**

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНОПредставители работодателя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. | УТВЕРЖДАЮДиректор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф. В. Бубич«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**УП.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье)»**

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. [ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4](#_TOC_250000)
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 5

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 6

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 7

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 9

# ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**1.1 Область применения программы**

Программа учебной практики профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего 25627 Портье, 11695 Горничная является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

# Цель и планируемые результаты освоения программы учебной практики профессионального модуля

В результате изучения программы учебной практики профессионального модуля студент должен освоить вид профессиональной деятельности Выполнение работ по должности портье и соответствующие ему профессиональные компетенции:

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Профессиональные компетенции |
| ПК 5.1 | Принимать, регистрировать и размещать гостей |
| ПК 5.2 | Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах |
| ПК 5.3 | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей |
| ПК.5.4.  | Способность к обслуживанию и проявлению заботы о туристах (гостях) |

Освоение программы учебной практики профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно кразличным контекстам. |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой длявыполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,руководством, клиентами |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетомособенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанноеповедение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективнодействовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 08. | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья впроцессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранномязыках. |

# 1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт | * приёма, регистрации и размещения гостей;
* предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
* подготовки счетов и организации отъезда гостей
* правильная организация рабочего места на этаже обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы;
* последовательность и выполнения уборочных работ в номере;
 |
| уметь:дополнительно уметь: | * осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;
* регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
* поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
* составлять и обрабатывать необходимую документацию;
* организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
* информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
* оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
* составлять и обрабатывать необходимую документацию;
* осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей;
* использовать навыки делового общения с посетителями
* полнота и последовательность исполнения заявок на бытовые услуги по обработке личного белья гостей и доставки их в номер;
 |
| знать:дополнительно знать: | * функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;
* стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;
* критерии и показатели качества обслуживания;
* правила работы с информационной базой данных гостиницы;
* принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;
* стандартное оборудование службы приема и размещения;
* порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей;
* правила приема, регистрации индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей;
* правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

-основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;* категории гостей и особенности их обслуживания;
* критерии и показатели качества обслуживания;
* стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;
* критерии и показатели качества обслуживания;
* основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
* правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
* виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
* правила поведения в конфликтных ситуациях;
* правила работы с возражениями гостей.
* содержание нормативных документов;

-содержание должностных инструкций персонала гостиницы |

1.4. Количество часов на освоение программы учебной практики профессионального модуля – 144 часа.

# 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

 **2.1** **Тематический план учебной практики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессионального модуля | Наименования разделов практики | Учебная практика |
| Количество недель | Количество часов | Сроки проведения практики согласнографику учебного процесса |
| ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупам) | Учебная практика Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье) МДК.05.01, МДК 05.02 |  **4** | 144 | с  |

**2.2. Содержание учебной практики**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код профессиональных компетенций** | **Наименование разделов ПМ, меж- дисциплинарных курсов (МДК) и****тем** | **Содержание учебного материала, примерные виды работ.** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Технология уборки номерного фонда гостиницы** | Инструктаж по ОТ ТБ. Создание проекта учебной гостиницы.Приобретение умений приготовления тележки горничной. Выполнение сухой уборки закрепленных номеров. Выполнение влажной уборки закрепленных номеров.Правильная организация рабочего места на этаже обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы; | **6** |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Комплектация гостиничных номеров.** | Осуществление смены постельного белья в закрепленных номерах. Формирование первичных навыков выполнения экспресс- уборки жилого номера. Формирование первичных навыков выполнения генеральной уборки мест общего пользованияПолнота и последовательность исполнения заявок на бытовые услуги по обработке личного белья гостей и доставки их в номер; | **12** |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения** | Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей. | 6 |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Правила работы с информационной базой данных гостиницы** | Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей. Составлениепроекта договора с турфирмой. | 6 |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей** | Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема иразмещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу) | **12** |  |
| Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. | **6** |  |
| Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов вмодельной ситуации: правила встречи и приветствия. | **6** |  |
| Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов, осуществление регистрации и размещения гостей/туристских групп/иностранных туристов: правила регистрации. Оформление документации в службе приема иразмещения при оформлении въезда и выезда гостей. | **12** |  |
| Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов:правила размещения. | **6** |  |
| Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (сослужбой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). | **6** |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Оформления счетов за проживание и дополнительные услуги** | Документооборот гостиницы. Осуществление должностных обязанностей портье, обслуживание и эксплуатация номерного фонда, составление шахматки. | **6** |  |
| Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказаниигостиничных услуг. | **6** |  |
| Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес - мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице. | **6** |  |
| Расчёт стоимости пакета гостиничных услуг. | **6** |  |
| Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей,иностранных граждан). | **6** |  |
| Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними. | **6** |  |
| Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемомузаезду, выезду, состоянию номеров | **6** |  |
| Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. | **6** |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям** | Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате | **12** |  |
| ПК 5.1ПК 5.2ПК 5.3ПК.5.4 | **Содержание нормативных документов** | Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.Дифференцированный зачет | **6** |  |
|  **ВСЕГО** | **144** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Реализация программы учебной практики профессионального модуля предполагает наличие:

**Лаборатории** - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

# Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

* посадочные места по количеству обучающихся;
* рабочее место преподавателя;
* обучающие видеоносители,
* компьютерное место преподавателя, экран, проектор,
* тематические стенды, специализированные плакаты,
* комплекты раздаточного материала,
* демонстрационные материалы,
* комплект бланков документации службы продажи и маркетинга;
* комплект учебно-методической документации;
* наглядные пособия (образцы рекламных буклетов, опросных листов, анкет и т.д.),
* комплект технологической документации;

# Технические средства обучения:

* телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет.

**Оборудование тренингового кабинета и рабочих мест кабинета**: Рабочие места по количеству обучающихся.

**Технические средства обучения:** компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, принтер, экран, комплект бланков договоров продажи, видео фильмы, отражающие содержание профессионального модуля.

# 3.2 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.
			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.

# Журналы:

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

# 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/>

# 3.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика проводится при освоении обучающимися профессиональных компетенций рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессионального модуля, в лаборатории

В ходе проведения учебной практики преподавателем используются активные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов, деловых и ролевых игр, анализа производственных ситуаций, моделирования профессиональной деятельности для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Руководство учебной практикой осуществляется преподавателями профессионального цикла, имеющими высшее профессиональное образование по профилю специальности и опыт работы на производстве.

Учебная практика завершаются дифференцированным зачетом.

# 3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

**Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:**

Руководитель учебной практикой должен иметь высшее образование.

Руководители практик должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

# 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых врамках модуля | Методы оценки | Критерии оценки |
| ПК 5 1 Принимать, регистрировать и размещать гостей | Тестирование Собеседование Экзамен | 75% правильных ответовОценка процесса Оценка результатов |
| Лабораторная работа Ролевая играСитуационная задача Практическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работа | Экспертное наблюдение |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональнойдеятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурногоконтекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 07 Содействовать сохранениюокружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональнойдеятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ПК 5.2 Предоставлять гостю информациюо гостиничных услугах | ТестированиеСобеседование | 75% правильныхответов |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Экзамен | Оценка процессаОценка результатов |
| Лабораторная работа Ролевая играСитуационная задача Практическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работаВиды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональнойдеятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 04Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурногоконтекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 07 Содействовать сохранениюокружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональнойдеятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ПК 5.3 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей | Тестирование Собеседование Экзамен | 75% правильных ответовОценка процесса Оценка результатов |
| Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задачаПрактическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов |
| Практическая работаВиды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и | Собеседование | Оценка результата |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональнойдеятельности | Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурногоконтекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 07 Содействовать сохранениюокружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональнойдеятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка процесса |