

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВОЛГОГРАДСКИЙ  
ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ  
ДИРЕКТОР ГБПОУ «ВЭК»

\_\_\_\_\_ Г.И. Цуканов

31 августа 2020.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ**  
**НОМЕРНОГО ФОНДА**

*Специальность 43.02.14 Гостиничное дело*

2020 г.

РАССМОТРЕНА  
на заседании МЦК  
УГС 38.00.00 Экономика и  
управление, 43.00.00 Сервис и туризм  
Протокол № 1 от 31 августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНА  
зам. директора по УР  
О.О. Барабанова  
31 августа 2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09 декабря 2016 г. (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. № 44974).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: **Киосе Марина Ивановна**, к.э.н, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

## *СОДЕРЖАНИЕ*

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: **организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

**1.1.1. Перечень общих компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения 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 учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

**1.2. Перечень профессиональных компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

**1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:**

Иметь практический опыт в:	-разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; -планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь:	1.планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 2.организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; 3.рассчитывать нормативы работы горничных; 4.контролировать состояние номерного фонда, ведение

	документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
знать:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>2.принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</li> <li>3.сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;</li> <li>4.санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>5.порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>6.принципы управления материально-производственными запасами;</li> <li>7.методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>8.требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;</li> <li>9.систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> </ol>

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов -409

Из них на освоение МДК -367 час.

на практики, в том числе учебную -144 час.

и производственную -72 час.

Консультации-14 час

Самостоятельная работа-10 час

промежуточная аттестация – 18 *час.*

.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.								
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		Консультации	Экзамен по МДК	Экзамен по модулю	
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная				
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	7		8	9			10	11	12	
ПК 3.1-3.3	Раздел ПМ 1. Технология текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	367	198	102		72	72	12	3		10
ОК 10	Раздел ПМ 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	30	25	25				2	3		-
	Экзамен по модулю	12								12	
	<i>Всего:</i>	409	223	127		72	72	14	6	12	10

## 2.2. Содержание обучения профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем в часах
1	2	3
<b>Раздел ПМ 1. Технология текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		
<b>МДК 03.01. Технология обслуживания гостей в процессе их проживания и эксплуатации номерного фонда</b>		<b>198</b>
<b>Тема 1.1 Роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8
	1. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы	6
	2. Организация хозяйственной службы гостиницы	
	<b>Практические занятия</b> Круглый стол на тему: «Хозяйственная служба гостиницы»	2
<b>Тема 1.2. Структура и функции хозяйственной службы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>
	1. Сфера ответственности хозяйственной службы	
	2. Планирование работы хозяйственной службы	
	3. Важнейшие характеристики услуги в хозяйственной службе	
	4. Социальные аспекты качества в хозяйственной службе	
<b>Практические занятия</b> Анализ должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе, планирование их деятельности. Исследование роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы. Исследование системы мотивации персонала хозяйственной службы.	8	
<b>Тема 1.3. Материально-технические запасы в хозяйственной службе</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	44
	1. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья	
	2. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой	
	3. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль	
	4. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами	
	5. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль	
<b>Практические занятия</b>		

	Работа с бельем в хозяйственной службе. Работа с униформой в хозяйственной службе. Работа с чистящими, моющими, дезинфицирующими средствами. Работа с техническими средствами в <b>хозяйственной службе. Работа с гостевыми принадлежностями в хозяйственной службе</b>	<b>24</b>
<b>Тема 1.4. Технология эксплуатации стеновых и потолочных покрытий гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>
	Типы стеновых покрытий, основные характеристики	
	Типы потолочных покрытий, основные характеристики	
	<b>Практические занятия</b>	
	Исследование особенностей ухода за стеновыми и потолочными покрытиями	4
<b>Тема 1.5. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18</b>
	1. Принципы выбора мебели, дифференциация мебели по назначению	
	2. Технология эксплуатации мебели	
	3. Типы мебельных тканей и поверхностей, основные характеристики	
	<b>Практические занятия</b>	
	Исследование особенностей ухода за мебельными тканями: технологии и средства. Изучение особенностей ухода за мебельными поверхностями: технологии и средства.	6
<b>Тема 1.6. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	12
	1. Основные виды ковров и ковровых покрытий, их характеристики	
	2. Основные виды напольных покрытий, их характеристики	
	<b>Практические занятия</b>	8
		Исследование особенностей ухода за коврами и ковровыми покрытиями. Изучение особенностей ухода за напольными покрытиями.
<b>Тема 1.7 Технология выполнения различных видов уборочных работ</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>34</b>
	1. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.	
	2. Уборка гостевых номеров, типы уборок	
	3. Уборка гостиничных подсобных и вспомогательных помещений	
	<b>Практические занятия</b>	
	Отработка навыков по проведению промежуточной уборки. Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя. Отработка навыков по проведению экспресс-уборки. Отработка навыков по проведению генеральной уборки. Изучение особенностей составления инвентарных списков, графиков уборки, стандартов качества уборки, производительности труда.	<b>24</b>



	Семинар на тему: «Технология выполнения различных видов уборочных работ»		
<b>Тема 1.8. Работа прачечной в гостинице</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>12</b>
	1. Организация работы прачечной в гостинице		
	2. Рабочий цикл прачечной		
	<b>Практические занятия</b>		
	Исследование особенностей оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов . Исследование особенностей оснащения цеха химической чистки.		<b>4</b>
<b>Тема 1.9 Предоставление услуги питания в номерах</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>20</b>
	1. Характеристика службы room-service		
	2. Особенности оснащения службы room-service		
	<b>Практические занятия</b>		
	Исследование разновидностей завтраков. Отработка навыков составления карт заказа на завтрак-обед-ужин в номер. Отработка навыков приема заказа на услуги питания в номере.		<b>12</b>
<b>Тема 1.10. Безопасность в гостинице</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>36</b>
	Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро- безопасность в гостинице		
	Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения; химические и биологические факторы риска		
	Пожарная безопасность		
	<b>Практические занятия</b>		
91-100	Исследование основных требований производственной санитарии и гигиены . Исследование особенностей психологической нагрузки при работе в гостинице . Исследование особенностей влияния химических и биологических факторов риска при работе в гостинице . Исследование основных правил поведения при возникновении пожароопасности.		<b>10</b>
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1</b> Внутрипроизводственная переподготовка в хозяйственной службе. Поиск персонала для работы в хозяйственной службе, выбор источника поиска Дополнительные мероприятия по образованию персонала в хозяйственной службе. Подготовка докладов, рефератов и презентаций по темам: Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой. Технические средства: виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, принципы комплектации, инвентарный контроль. Чистящие средства: типы чистящих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль. Виды тканей, используемых в гостиничном хозяйстве, характеристика различных типов жалюзи, гардинных и тюлевых тканей. Характеристика современного потребительского спроса на гостиничные услуги.			<b>10</b>

<p>Организационная структура типового гостиничного предприятия. Целевые функции и функциональные элементы организации.          Характеристика и тенденции развития гостиничного хозяйства России.          Гостиничный цикл. Его основные фазы.          Особенности службы рецепши.          Обеспечение безопасности гостей.          Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях.          Международная классификация средств размещения.          Структура, функции, состав хозяйственной (поэтажной) службы.          Функциональная характеристика работника в контактной зоне обслуживания в гостинице.          Организация обслуживания иностранных гостей (граждан).          Организация отдыха и развлечений на территории гостиничного предприятия.          Виды и методы расчета за проживание в гостинице.          Виды и методы оплаты (расчета) за предоставление отелем услуги.          «Класс! — фактор» — важнейший составляющий элемент гостиничного сервиса.          Услуги гостиничных предприятий как составная часть индустрии гостеприимства.          Пути повышения стандартов классного гостиничного обслуживания.          Персонал гостиницы. Его основные характеристики</p>		
<b>Консультации</b>		<b>12</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>3</b>
<b>Раздел ПМ.2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		
<b>МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		25
<b>Тема 2.1 Состав служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	<b>Содержание учебного материала. Практические занятия.</b>	8
	1. Обслуживание гостей . Удобства и предлагаемые услуги	
	2.Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме	
	3.Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте	
	4.Активизация навыка перевода с русского языка на иностранный, с использованием активной лексики урока	
<b>Тема 2.2 Обязанности служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	<b>Содержание учебного материала. Практические занятия</b>	8
	1.Дискуссия: определение оптимальных путей и способов удовлетворения потребностей гостей	
	2.Практика речи: диалоги по теме. Часы работы. Грамматика: to have smth. Done.	
	3.Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме	
	4.Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте	
<b>Тема 2.3Контроль качества уборки и содержания жилых</b>	<b>Содержание учебного материала. Практические занятия</b>	9
	Персонал гостиницы. Обязанности служащих. Лексика темы. Аудирование “How to do it right”	
	Практика речи: диалоги по теме	

<b>номеров</b>	Основных лексических единиц на иностранном языке по теме Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте	
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2:		-
Консультации		2
Промежуточная аттестация		3
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ нормативных документов деятельности гостиницы, регламентирующих работу горничной.</li> <li>2. Анализ профессиональных требований работников Службы номерного фонда (должностные обязанности; основные необходимые навыки; необходимые знания).</li> <li>3. Инструктаж по аспектам безопасности гостей, сохранности их имущества и имущества гостиничного предприятия.</li> <li>4. Определение оснащенности номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов.</li> <li>6. Анализ уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации.</li> <li>7. Анализ различных видов покрытий и типы загрязнения.</li> <li>8. Виды и технологии уборочных работ.</li> <li>9. Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной.</li> <li>10. Процедура завершения уборки.</li> <li>11. Освоение навыков пользования телефоном и другими видами связи.</li> <li>12. Участие в тренинге операционных навыков.</li> <li>13. Участие в тренинге поведенческих навыков.</li> <li>14. Навыки межличностного общения, ведение стандартных диалогов с гостем.</li> <li>15. Освоение словарного запаса иностранного языка по профессиональной тематике</li> <li>16. Документальное оформление передачи вещей гостя в прачечную и химчистку</li> </ol>		72
<b>Производственная практика (по профилю специальности) итоговая по модулю</b> <b>Виды работ</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работа с униформой</li> <li>2. Работа с техническими средствами</li> <li>3. Работа с бельем</li> <li>4. Работа с гостевыми принадлежностями</li> <li>5. Работа с чистящими средствами</li> <li>6. Поиск и найм персонала для работы в хозяйственной службе</li> <li>7. Внутрипроизводственная переподготовка в хозяйственной службе</li> <li>8. Пожарная безопасность в гостинице</li> <li>9. Химические факторы риска при работе</li> </ol>		72

10. Профилактика производственного травматизма 11. Прием заявок на предоставление питания в номере гостиницы 12. Составление необходимой документации при приеме одежды гостя в чистку 13. Составление необходимой документации при выдаче белья	
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>12</b>
<b>Всего</b>	<b>409</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения: кабинет «Тренинговые кабинеты и кабинеты специальности 43.02.14».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

- 30 посадочных мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект образцов документов по приему, размещению гостей;
- комплект учебно-методической документации.
- программное обеспечение общего и профессионального назначения

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (концентрированную) в структурном подразделении гостиницы.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

##### 3.2.1. Печатные издания

1. Безкоровайная Г.Т., Соколова Н.И., Койранская Е.А., Лаврик Г.В. Planet of English: Учебник английского языка для Учреждений СПО:(+CD)(3-е издание)[Текст]:учебник / Н.П. Галкина ;редактор Дж.Даффи - М.: Академия, 2016.-256 с
2. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб.пособие/ Д. Г. Брашнов. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2015 г. - 224с.
3. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст]: учебное пособие для студ.учереждений ср.проф.образования / Т.А.Гончарова - М.: Академия, 2017.-144 с.
4. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса[Текст]: учебное пособие для студ.учереждений ср.проф.образования / Т.А.Гончарова - М.: Академия, 2015.-144
5. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах.[Текст]: учебник / М.А.Ехина - М.: Академия, 2015.- 240с
6. Можаяева, Н.Г.Гостиничный сервис[Текст]: учебник / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек ; Н.Г.Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М : Альфа - М: ИНФРА - М, 2017г. - 240 с.

##### 3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1.Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

2.Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

3.Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семиглазов. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>

4.Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>

5.Гостиничный бизнес — Индустрия гостеприимства. - URL: / <http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/sluzhbabriemairazmesheniya/>. Дата обращения: 01.08.2020.

1. Гостиницы Волгограда - URL: <http://www.hotels-in-volgograd.ru/>Дата обращения: 01.08.2020.

### 3.2.3. Дополнительные источники

1. Корнеев, Н.В. Технологии гостиничной деятельности[Текст]: учебник / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева. - М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.

2. Организация гостиничного дела[Текст]: учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.

3. Потапова, Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2017.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;</li> <li>– правильность выбора, оформления бланков;</li> <li>правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;</li> <li>– правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы.</li> </ul>
ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильность составления графика выхода на работу;</li> <li>– адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;</li> <li>– правильность составления должностной инструкции;</li> <li>– адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций;</li> <li>– адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала;</li> <li>– правильность выбора способов и форм инструктирования персонала;</li> <li>– адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы.</li> </ul>
ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;</li> <li>– адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице;</li> <li>– соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;</li> <li>– адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;</li> <li>- адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;</li> <li>- владение лексическим и грамматическим минимумом;</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;</li> <li>- демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор;</li> <li>- соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;</li> <li>- логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;</li> <li>-уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</li> </ul>	
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах;</li> <li>– адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</li> <li>– оптимальность определения этапов решения задачи;</li> <li>– адекватность определения потребности в информации;</li> <li>– эффективность поиска;</li> <li>– адекватность определения источников нужных ресурсов;</li> <li>– разработка детального плана действий;</li> <li>– правильность оценки рисков на каждом шагу;</li> <li>-точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы.</li> </ul>
<p>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</li> <li>– адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов;</li> <li>– точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</li> <li>– адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы.</li> </ul>



<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.</p>
<p>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; -оптимальность планирования профессиональной деятельности</p>	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; -толерантность поведения в рабочем коллективе</p>	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.</p>
<p>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте</p>	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.</p>
<p>ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>-адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.</p>

<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы);</li> <li>– адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> <li>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</li> <li>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</li> </ul>	
---	---	--