

**ДЕПАРТАМЕНТ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»**

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

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Красные Баки
2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработана на основе федерального государственного стандарта по специальности среднего профессионального образования по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчик: Дубицкая Ю.С. преподаватель ГБПОУ НО «КБЛК»
Воронина М.В. преподаватель ГБПОУ НО «КБЛК»

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии
по укрупненной группе специальностей 43.00.00 Сервис и туризм
Протокол № 1 от «31» августа 2020 года
Председатель Дубицкая /Дубицкая Ю.С./

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников 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 сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных; - 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	<ul style="list-style-type: none"> - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами отеля; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материально-производственными запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 474 часов.

Из них на освоение МДК

- МДК 03.01 – 148 часов,

- МДК 03.02 – 104 часа,

- самостоятельной работы 8 часов,

на практики:

- учебную - 144 часа,

- производственную - 72 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Промежуточная аттестация (экзамен)		Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		экзамен	консультации	учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов				
ПК 3.1, 3.2, 3.3 ОК. 01 - 10	Раздел 1. Планирование и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале, в том числе на иностранном языке	396	238	128		8	-	6	-	144	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72									72
	Экзамен квалификационный	6						6	-		
	Всего:	474	238	128	-	8	-	12	-	144	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		396
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		148
Тема 1.1. История развития гостиничного хозяйства	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Зарождение и развитие гостиничного хозяйства 2. Международные и российские гостиничные цепи. Модели международных гостиничных цепей 3. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства 	6
Тема 1.2. Классификация гостиниц и туристских комплексов	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Международная и российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров 2. Понятие «качество услуг» в гостиничном бизнесе 3. Функциональное назначение гостиничных предприятий 	6
Тема 1.3. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. 2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. 3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 4. Нормы расхода чистящих и моющих средств. 5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. 6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. 	12

	7. Деловое общение. Этика и этикет.	
	Тематика практических занятий	
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров.	6
Тема 1.4. Планирование потребности в материальных ценностях.	Содержание	
	1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	8
	2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	
	3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	
	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	
		Тематика практических занятий
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	4
Тема 1.5. Материально – технические запасы	Содержание	
	1. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья	6
	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		
Тема 1.6. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями гостиницы	Содержание	
	1. Принципы выбора мебели, дифференциация мебели по назначению	6
	2. Технология эксплуатации мебели	
3. Типы мебельных тканей и поверхностей, основные характеристики		
Тема 1.7. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями	Содержание	
	1. Основные виды ковров и ковровых покрытий, их характеристики	6
	2. Основные виды напольных покрытий, их характеристики	
3. Особенности ухода за ковровыми и напольными покрытиями		
Тема 1.8. Технология эксплуатации стеновых и	Содержание	
	1. Типы стеновых покрытий, основные характеристики	6

потолочных покрытий гостиницы	2. Типы потолочных покрытий, основные характеристики	
	3. Особенности ухода за стеновыми и потолочными покрытиями	
Тема 1.9. Технология выполнения различных видов уборочных работ	Содержание	
	1. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.	6
	2. Уборка гостевых номеров, типы уборок	
3. Уборка гостиничных подсобных и вспомогательных помещений		
Тема 1.10. Работа прачечной в гостинице	Содержание	
	1. Организация работы прачечной в гостинице	4
2. Рабочий цикл прачечной		
Тема 1.11. Организация позажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание	
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции	18
	2. Персонал номерного фонда : задачи супервайзера, координатора, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения с подчиненными и коллегами	
	3. Контроль и ответственность руководителя за соблюдением требований, предъявляемым к внешнему виду сотрудников службы обслуживания номерного фонда. Понятие «dress-code»	
	4. Этические нормы поведения. Алгоритм проверки соответствия поведения сотрудников коллектива службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда стандартам	
	5. Основные технологические документы, оформляемые руководителями службы номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления	
	6. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	
	7. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	8. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	
	9. Уборочные материалы, техника, инвентарь	
	10. Контроль над соблюдением правил использования жидких, порошкообразных и гелеобразных чистящих средств. Нормы расхода	
	11. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	
Тематика практических занятий		
Оформление технологических документов службы номерного фонда. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. Оформление забытых вещей.	6	

Тема 1.12. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание	
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	4
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
	Тематика практических занятий	
Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	6	
Тема 1.13. Предоставление услуги питания в гостиничных номерах	Содержание	
	Технология приема заказа и обслуживания в номерах.	6
	Правила комплектации сервировочной тележки. Использование фламбе и фондю.	
Правила и формы расчета с потребителями услуги.		
Тема 1.14. Обеспечение безопасности проживающих.	Содержание	
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	12
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.	
	Правила противопожарной безопасности, средства пожаротушения. Контроль над соблюдением правил поведения сотрудников при обнаружении очага возгорания. Ответственность руководителей службы за соблюдением охраны труда в гостиничных предприятиях	
	Тематика практических занятий	
Составление концепции безопасности для гостиницы Составление схемы структуры службы безопасности.	4	
Тема 1.15. Сохранность имущества проживающих	Содержание	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице	4
	Воровство в гостинице.	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	Тематика практических занятий	
Составление программы противодействия воровству в гостинице. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	6	

	Экзамен	6
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		104
Тема 2.1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	Тематика практических занятий	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	40
Тема 2.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Тематика практических занятий	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	54
Самостоятельная работа		
1. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). 2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. 3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице» 4. Составить кроссворд на тему: «Характеристика различных типов жалюзи, гардинных и тюлевых тканей» 5. Подготовка сообщения на тему: «Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, принципы комплектации, инвентарный контроль»		8
Дифференцированный зачет		2
Учебная практика		
Виды работ		
1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора 4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья		144

<p>6. Проведение различных видов уборочных работ 7. Оформление документов на забытые вещи 8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 9. Использование в работе знаний иностранных языков 10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование 12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) 13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. 16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием 17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Дифференцированный зачет</p>	
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих 2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 3. Проведение контроля готовности номеров к заселению 4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой 5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 7. Ведение учета забытых вещей. 8. Работа с просьбами и жалобами гостей. 9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества 11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг 13. Оформление отчетной документации 14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах 15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря <p>Дифференцированный зачет</p>	72
<p>Экзамен по модулю</p>	6
<p>Всего</p>	474

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебные кабинеты:

1. Кабинет Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

Столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная, интерактивная доска, ноутбук, мультимедийный проектор.

2. Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности:

Столы ученические, столы компьютерные, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная. Интерактивная доска, Проектор мультимедийный, ноутбук, принтер, компьютер в сборе с программным обеспечением Microsoft Office с выходом в интернет.

3. Кабинет безопасности жизнедеятельности:

Столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная. Интерактивная доска, ноутбук; мультимедийный проектор; медицинская аптечка

4. Кабинет Иностранного языка

Столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная. Интерактивная доска, проектор-мультимедиа, ноутбук, раздаточный дидактический материал.

5. Кабинет инженерных систем гостиниц (использование лесов)

Столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная. Интерактивная доска, ноутбук, му

6. Лаборатория Учебный гостиничный номер (тренинговый кабинет)

Двухкомнатный номер с двумя кроватями, тележка горничной «Спектр» укомплектованная, минибар, сейф мебельный.

Стол, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, жалюзи, напольное покрытие, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенца

Реализация программы учебной практики требует наличия: Лаборатории Учебный гостиничный номер (тренинговый кабинет).

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, 2017, [Электронный ресурс] - [http:// www.academia- moscow. ru/](http://www.academia-moscow.ru/)- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

2. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса (b1):учеб.пособие для СПО/С.А. Воробьева, А.В.Киселева.-5-е изд., испр. И доп.-М.: Издательство Юрайт, 2018-192с. ,[Электронный ресурс] - [http://www.biblio - online.ru](http://www.biblio-online.ru) – «ЭБС Юрайт».

Дополнительная литература

1.Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ.учрежд. СПО/И.И.Потапова.-2е изд., стер.-М. Издательский центр «Академия», 2018.-320с.

2.Голубев А.П. Английский язык для специальности «Туризм»,2015,[Электронный ресурс] - [http:// www.academia- moscow. ru/](http://www.academia-moscow.ru/)- ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

3.2.2 электронные издания (электронные ресурсы)

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> - точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; - правильность выбора, оформления бланков; 	
ПК1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; - правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; - правильность составления графика выхода на работу; - адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; - правильность составления должностной инструкции; - адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; - адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; - правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; - адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
ПК1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<ul style="list-style-type: none"> - адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; - соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; - адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; - логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной 	<p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на дифзачете по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.

	<p>задачей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; - Уместное использование лексических единиц и грамматических структур. 	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> - точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; - адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; - оптимальность определения этапов решения задачи; - адекватность определения потребности в информации; - эффективность поиска; - адекватность определения источников нужных ресурсов; - разработка детального плана действий; - правильность оценки рисков на каждом шагу; - точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; - адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; - точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; - адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности; 	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и</p>	<ul style="list-style-type: none"> - актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; - точность, адекватность применения 	

личностное развитие	современной научной профессиональной терминологии
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	понимание значимости своей профессии
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересные

	профессиональные темы	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	