Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**

**при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Северо-Западный институт управления

Факультет среднего профессионального образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

профессионального модуля

ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург, 2021

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного от 9 декабря 2016 г. № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчики:

Дочкина А.А. к.э.н., доцент СЗИУ РАНХиГС

Шматко А.Д. к.э.н., доцент СЗИУ РАНХиГС

Шадрин К.Ю. преподаватель СЗИУ РАНХиГС

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 03 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. Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование общих компетенций |
| ОК-1 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК-2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК-3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК-4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| ОК-5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК-6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей |
| ОК-9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК-10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках. |

## Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
| ВД-1 | 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. 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 | -планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;  -организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками 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 | -структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, знание в общей структуре гостиницы;  -принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;  -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. |

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 326

Из них на освоение МДК 01.01 – 106, МДК 01.02 - 58

в том числе, самостоятельная работа - 20ч

на практики, в том числе учебную -72ч

и производственную - 72ч.

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, ак. час. | | | | | | | |
| Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | Самостоятельная работа |
| Обучение по МДК | | | | Практики | |  |
| Всего | В том числе | | | Консультации |
| Практических занятий | | Курсовых работ (проектов) | Учебная | Производственная |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПК 3.1, 3.2, 3.3  ОК 2,5,9,10 | МДК 03.01 | 106 | 84 | 30 | | - | 72 | - | 2 | 20 |
| ПК 3.1, 3.2, 3.3  ОК 2,9,10 | МДК 03.02 | 58 | 54 | 54 | | - | - | 2 | 2 |
|  | Производственная практика (по профилю специальности), часов | 72 |  | | | | | 72 |  |  |
|  | Промежуточная аттестация | 18 |  | | | | |  |  |  |
|  | Всего: | 326 | 138 | | 84 | - | 72 | 72 | 4 | 22 |

.

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся | Объем часов |
| 1 | 2 | 3 |
| МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | 106 |
| Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | | 46 |
| Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | Содержание | 14 |
| 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. | 2 |
| 2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. | 2 |
| 3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 2 |
| 4. Нормы расхода чистящих и моющих средств. | 2 |
| 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. | 2 |
| 6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. | 2 |
| 7. Деловое общение. Этика и этикет. | 2 |
| Тематика практических занятий | 8 |
| 1.Составление персональных заданий горничным и супервайзерам | 2 |
| 2.Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами | 4 |
| 3.Оформление контроля качества уборки номеров | 2 |
| Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. | Содержание | 10 |
| 1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. | 2 |
| 2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. | 2 |
| 3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. | 2 |
| 4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление. | 4 |
| Тематика практических занятий и лабораторных работ | 4 |
| 1. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 2 |
| 1. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре | 2 |
| Внеаудиторная (самостоятельная) работа  1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.  2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.  3. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.  4. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.  5. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.  6. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации. | | 10 |
| Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | | 58 |
| Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. | Содержание | 8 |
| 1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. | 2 |
| 2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. | 2 |
| 3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». | 1 |
| 4. Уборочные материалы, техника, инвентарь | 1 |
| 5. 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. | 2 |
| Тематика практических занятий и лабораторных работ | 6 |
| 1. Оформление технологических документов службы номерного фонда | 2 |
| 1. Составление памятки по уборке помещений гостиницы | 2 |
| 1. Оформление забытых вещей | 2 |
| Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки | Содержание | 4 |
| 1. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов | 2 |
| 1. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих | 2 |
| Тематика практических занятий | 4 |
| 1. Расшифровка ярлыков текстильных изделий | 2 |
| 1. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих | 2 |
| Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих. | Содержание | 10 |
| 1. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. | 2 |
| 1. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. | 2 |
| 1. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. | 2 |
| 1. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. | 2 |
| 1. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности. | 2 |
| Тематика практических занятий | 4 |
| 1. Составление концепции безопасности для гостиницы | 2 |
| 1. Составление схемы структуры службы безопасности | 2 |
| Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих | Содержание | 8 |
| 1. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице | 2 |
| 1. Воровство в гостинице. | 2 |
| 1. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. | 2 |
| 1. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. | 2 |
| Тематика практических занятий | 4 |
| 1. Составление программы противодействия воровству в гостинице | 2 |
| 1. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз | 2 |
| Внеаудиторная (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» | | 10 |
| МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | 58 |
| Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | | 30 |
| Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. | Тематика практических занятий | 30 |
| 1. Введение лексики, закрепление в упражнениях | 4 |
| 1. Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста | 6 |
| 1. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов | 8 |
| 1. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики | 6 |
| 1. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены | 6 |
| Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | | 24 |
| Тема 2.5. 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 |  |
| 1. Введение лексики, закрепление в упражнениях | 4 |
| 1. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов | 6 |
| 1. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики | 8 |
| 1. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены | 6 |
| Внеаудиторная (самостоятельная) работа  Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов | | 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  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 | | 72 |
| Производственная практика  Виды работ   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 актирования 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 | | 72 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Учебные кабинеты:

1) иностранного языка;

2) правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;

4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;

5) безопасности жизнедеятельности;

6) организации обслуживания;

7) организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тренинговые кабинеты:

1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;

2) гостиничный номер.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

**3.2.1.Печатные издания**

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг ( последняя редакция 9 октября 2015.№ 1085 Москва)
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» 4.Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и

других средств размещения»

Основные источники:

1. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/451271>
2. Тимохина Т. Л.  Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/451272>
3. Мошняга Е. В.  Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
4. Трибунская С. А.  Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/456345>

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

1. [www.booking.ru](http://www.booking.ru/)
2. [www.tripadvizor.ru](http://www.tripadvizor.ru/)
3. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru/)
4. [www.turist.rbc.ru](http://www.turist.rbc.ru/)
5. [www.news.turizm.ru](http://www.news.turizm.ru/)
6. [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net/)
7. [www.tourism.ru](http://www.tourism.ru/)
8. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru/)
9. [www.prootel.ru](http://www.prootel.ru/)

**3.2.3 Дополнительные источники:**

1. Дехтярь Г. М.  Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/448681>

2. Дехтярь Г. М.  Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/452692>

3. Мошняга Е. В.  Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для вузов / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10436-3. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/455870>

4. Трибунская С. А.  Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для вузов / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11310-5. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/455199>

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,
4. «Гостиница и ресторан»

Оформление перечней источников в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления" (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 28.04.2008 N 95-ст).

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. | – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;  – правильность выбора, оформления бланков;  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; * точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; * 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 задачей;  - 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. | Текущий контроль:  экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:  - заданий для практических занятий;  - заданий по учебной и производственной практикам;  - заданий для самостоятельной работы.  Экспертная оценка защиты курсовой работы.  Промежуточная аттестация:  экспертное наблюдение и оценка выполнения:  - практических заданий на зачете/экзамене по МДК;  - выполнения заданий экзамена по модулю;  - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. |
| ПК1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | * 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 | Текущий контроль:  экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:  - заданий для практических занятий;  - заданий по учебной и производственной практикам;  - заданий для самостоятельной работы;  - экспертная оценка защиты курсовой работы.  Промежуточная аттестация:  экспертное наблюдение и оценка выполнения:  - практических заданий на зачете/экзамене по МДК;  - выполнения заданий экзамена по модулю;  - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | * 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; |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | * актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;   точность, адекватность применения 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 деятельность |
| 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 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 интересующие 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 |