

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кузбасский государственный технический университет  
имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор-директор ИПО  
\_\_\_\_\_ Попов И.П.

« 26 » 04 2021 г.


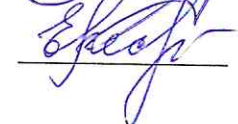
**Рабочая программа профессионального модуля**  
ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация  
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения  
очная

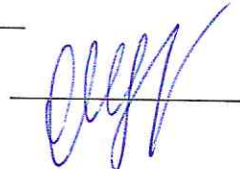
Кемерово 2021

Рабочую программу составили:  
ст. преподаватель кафедры ПМ  Е. Е. Кульпина  
преподаватель кафедры ТиМПО  Е. С. Лесникова

Программа обсуждена на заседании ЦМК

гостиничного дела

Протокол № 2 от 19.04.21

Председатель ЦМК гостиничного дела  Л. Л. Закамская

Согласовано:

зам. директора по УР ИПО  Т. С. Семенова

Согласовано:

зам. директора по МР ИПО  Т.Ю. Сьянова

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ 03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

## **1.1 Место ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в структуре основной образовательной программы**

Место ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в структуре основной образовательной программы является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций. Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии компетенций ОК 01-ОК 10, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, соотношенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Освоение профессионального модуля направлено на формирование: общих и профессиональных компетенций:

общих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;

Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории

профессионального развития и самообразования;

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений;

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);

Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности).

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения;

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Знать: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии(специальности); средства профилактики перенапряжения;

Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии(специальности).

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности;

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

профессиональных компетенций:

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;

Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;

Иметь практический опыт: планирования 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.

Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;

Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;

Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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;

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

## **В результате освоения ПМ 03 обучающийся должен**

**Знать:**

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения;
- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
- основы здорового образа жизни;
- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии(специальности);
- средства профилактики перенапряжения;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения;
- правила чтения текстов профессиональной направленности.
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- нормы обслуживания;
- задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
- кадровый состав службы, его функциональные обязанности;
- требования к обслуживающему персоналу;

- цели, средства и формы обслуживания;
- технологии организации процесса обслуживания гостей;
- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
- особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;
- порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- критерии и показатели качества обслуживания; 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;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- описывать значимость своей профессии (специальности);



- соблюдать нормы экологической безопасности;
- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
- применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии(специальности);
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы(профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- выполнять регламенты службы питания;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- 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.

Иметь практический опыт:

- планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

## **2. Структура и содержание ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

**2.1 Объем ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
<b>Объем образовательной программы ПМ</b>	<b>508</b>		
в том числе:			
Лекции, уроки	56		
Практические занятия	176		
Консультации	12		
Самостоятельная работа	60		
Промежуточная аттестация в форме экзамена	12		
Учебная практика	72		
Производственная практика	108		
Промежуточная аттестация (квалификационный экзамен)	12		

**2.2 Тематический план и содержание ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>		<b>122</b>	
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		<b>76</b>	
<b>Тема 1.1.</b>	<b>Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	<b>10</b>	ОК 01- 10, ПК 3.1-3.3
	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. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	фонда.		
	3. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2	
	4. 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 гелеобразным и чистящими и моющими средствами.	2	
	5. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>24</b>	
	Практическое занятие № 1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	8	
	Практическое занятие № 2. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	8	
	Практическое занятие № 3. Оформление контроля качества уборки номеров.	8	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.	<b>8</b>	
<b>Тема 1.2.</b>	<b>Планирование потребности в материальных ценностях</b>	<b>8</b>	ОК 01- 10, ПК 3.1-3.3
	1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	материалов.		
	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.	2	
	<b><i>В том числе, практических занятий</i></b>	<b>18</b>	
	Практическое занятие № 4. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	10	
	Практическое занятие № 5. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	8	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. Изучить документацию,необходимую при проведении инвентаризации.	<b>8</b>	
<b>МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>46</b>	
<b>Тема 1.3.</b>	<b>Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке</b>	<b>46</b>	ОК 01- 10, ПК 3.1-3.3
	<b><i>В том числе, практических занятий</i></b>	36	
	Практическое занятие № 6. Введение лексики по теме «Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и	4	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	эксплуатации номерного фонда на английском языке». Закрепление в упражнениях.		
	Практическое занятие № 7. Чтение и перевод текста «Housekeeping». Вопросы и ответы по содержанию текста.	4	
	Практическое занятие № 8. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	4	
	Практическое занятие № 9. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	4	
	Практическое занятие № 10. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	4	
	Практическое занятие № 11. Особенности работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Лексика по теме.	4	
	Практическое занятие № 12. Этика и этикет персонала номерного фонда. Выполнение заданий к тексту.	4	
	Практическое занятие № 13. Места размещения. Виды номеров. Составление и пересказ диалогов.	4	
	Практическое занятие № 14. Правила оформления документации. Выполнение заданий к тексту.	4	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.</li> <li>2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.</li> <li>3. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.</li> </ol>	10	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>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</b>		<b>170</b>	
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>106</b>	
<b>Тема 2.1.</b>	<p><b>Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы</b></p> <p>1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества</p> <p>2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.</p> <p>3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».</p> <p>4. Уборочные материалы, техника, инвентарь.</p> <p>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.</p> <p><i><b>В том числе, практических занятий</b></i></p> <p>Практическое занятие № 15. Оформление технологических документов службы номерного фонда.</p> <p>Практическое занятие № 16. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.</p> <p>Практическое занятие № 17. Оформление забытых вещей.</p>	<p><b>12</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>4</p> <p><b>14</b></p> <p>6</p> <p>4</p> <p>4</p>	<p>ОК 01- 10, ПК 3.1-3.3</p>
<b>Тема 2.2.</b>	<p><b>Организация работы прачечной и химчистки</b></p> <p>1. Требования к белью. Стандарты</p>	<p><b>8</b></p> <p>2</p>	<p>ОК 01- 10, ПК 3.1-3.3</p>

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	гостиничного белья.		
	2. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2	
	3. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2	
	4. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>10</b>	
	Практическое занятие № 18. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	4	
	Практическое занятие № 19. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	6	
<b>Тема 2.3.</b>	<b>Обеспечение безопасности проживающих</b>	<b>10</b>	ОК 01- 10, ПК 3.1-3.3
	1. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы	2	
	2. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм	2	
	3. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный»дом.	2	
	4. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	2	
	5. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	2	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	<b>10</b>	
	Практическое занятие № 20. Составление концепции безопасности для гостиницы	6	
	Практическое занятие № 21. Составление	4	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<p>схемы структуры службы безопасности.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле</p>	14	
<b>Тема 2.4.</b>	<p><b>Сохранность имущества проживающих</b></p> <p>1. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице</p> <p>2. Воровство в гостинице</p> <p>3. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих</p> <p>4. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.</p> <p><i><b>В том числе, практических занятий</b></i></p> <p>Практическое занятие № 22. Составление программы противодействия воровству в гостинице.</p> <p>Практическое занятие № 23. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице».</p>	8 2 2 2 2 12 6 6 8	
	<b>МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	64	
<b>Тема 2.5.</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке</b>	64	



Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<b><i>В том числе, практических занятий</i></b>	<b>52</b>	ОК 01- 10, ПК 3.1-3.3
	Практическое занятие № 24. Введение лексики по теме «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке». Закрепление в упражнениях.	4	
	Практическое занятие № 25. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики.	4	
	Практическое занятие № 26. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	4	
	Практическое занятие № 27. В номере, уборка номеров. Выполнение упражнений.	4	
	Практическое занятие № 28. Оборудование номеров. Чтение и перевод текстов.	4	
	Практическое занятие № 29. Удобства для гостей. Составление диалогов.	4	
	Практическое занятие № 30. Техника безопасности на рабочем месте. Оказание первой помощи. Выполнение упражнений по тексту.	4	
	Практическое занятие № 31. Техника безопасности на рабочем месте. Оказание первой помощи. Выполнение упражнений по тексту.	4	
	Практическое занятие № 32. Запросы гостей. Составление диалогов.	4	
	Практическое занятие № 33. Обслуживание номеров, VIP-гостей. «Виды комплементов». Составление и пересказ диалогов.	4	
	Практическое занятие № 34. Жалобы гостей. Составление диалогов	4	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	Практическое занятие № 35. Общение с гостями при решении проблем и оказания помощи.	4	
	Практическое занятие № 36. Заказ услуг по телефону. Выполнение упражнений.	4	
	Практическое занятие № 37. Оплата счетов. Лексика по теме	4	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>1. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).</p> <p>2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.</p> <p>3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице».</p>	12	
<b>Консультация</b>		12	
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>		12	
<p><b>Учебная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <p>1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.</p> <p>2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.</p> <p>3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.</p> <p>4. Использование в работе знаний иностранных языков.</p> <p>5. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.</p> <p>6. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.</p> <p>7. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.</p> <p>8. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.</p> <p>9. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.</p> <p>10. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.</p> <p>11. Проведение различных видов уборочных работ.</p> <p>12. Оформление документов на забытые вещи.</p> <p>13. Применение магнитных карт от гостиничных номеров,</p>		72	ОК 01- 10, ПК 3.1-3.3

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<p>профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.</p> <p>14. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).</p> <p>15. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.</p> <p>16. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.</p> <p>17. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p>		
	<p><b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b></p> <p>1. Проведение инструктажа персонала службы и обучающихся занятий.</p> <p>2. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</p> <p>3. Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>4. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.</p> <p>5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.</p> <p>6. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.</p> <p>7. Оформление отчетной документации.</p> <p>8. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</p> <p>9. Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>10. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>11. Проведение контроля готовности номеров к заселению.</p> <p>12. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>13. Ведение учета забытых вещей.</p> <p>14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.</p> <p>15. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p>	108	ОК 01-10 ПК 3.1-3.3
	<b>Промежуточная аттестация (квалификационный экзамен)</b>	<b>12</b>	
	<b>Всего</b>	<b>508</b>	

### **3. Условия реализации программы ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

#### **3.1 Специальные помещения для реализации программы**

Учебные кабинеты:

1) Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета :

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест;
- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров

комплект бланков документации;

- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения:

телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

2) Иностранного языка (Лингафонная лаборатория):

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных

книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете предусмотрен достаточный комплект методической литературы для преподавателя,

включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном

учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по

иностранному языку, паспорт кабинета.

Перечень средств обучения:

компьютеры, видеомаягнитофон, аудио – музыкальный центр, копировальный аппарат, сканер,

факсимильный аппарат, автоответчик, принтер, плоттер, специализированная мебель, специальное

оборудование (modem, smart и т.д.), компьютерные программы

Рабочие места по количеству обучающихся.

3) Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект рабочей тетради «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»;

• комплект рабочей тетради «Документационное обеспечение профессиональной деятельности»;

• справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной

литературы;

- комплект текста Конституции РФ;

- комплект текста Трудового кодекса РФ;
- комплект текста Гражданского кодекса РФ;
- комплект текста Кодекса РФ об административных правонарушениях.

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедиапроектор;
- телевизор.

#### 4) Инженерных систем гостиницы:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- учебная мебель, дидактические пособия,
- программное обеспечение,
- мультимедийные презентации лекционного материала,
- видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения:

- видеопроекторное оборудование для презентаций,
- средства звуковоспроизведения,
- экран,
- компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

#### 5) Безопасности жизнедеятельности:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- доска учебная,
- рабочее место преподавателя,
- столы, стулья (по числу обучающихся).

Технические средства обучения:

- компьютеры, средства аудиовизуализации, мультимедийный проектор;
- наглядные пособия, тренажеры и т.д.

Лаборатории:

##### 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий:

Оборудование лаборатории:

- доска учебная,
- рабочее место преподавателя,
- столы, стулья (по числу обучающихся),
- шкаф для хранения раздаточного дидактического материала и др.;
- технические средства (компьютеры, средства аудиовизуализации, мультимедийный проектор);

- персональные компьютеры (по числу обучающихся) с выходом в интернет,
- специализированное программное обеспечение,
- мультимедийные пособия

##### 2) гостиничный номер

Оборудование лаборатории «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

- Кровать одноместная – 2 штуки
- Прикроватная тумбочка – 2 штуки
- Настольная лампа (напольный светильник)
- Бра – 2 штуки
- Мини – бар
- Стол
- Кресло
- Стул
- Зеркало
- Шкаф
- Телефон
- Верхний светильник
- Кондиционер

Телевизор  
Гладильная доска  
Утюг  
Пылесос  
Душевая кабина  
Унитаз  
Раковина  
Зеркало  
Одеяло – 2 штуки  
Подушка – 6 штук  
Покрывало – 2 штуки  
Комплект постельного белья – 4 комплекта  
Шторы  
Напольное покрытие  
Укомплектованная тележка горничной  
Ершик для унитаза  
Ведерко для мусора  
Держатель для туалетной бумаги  
Стакан  
Полотенце для лица – 2 штуки  
Полотенце для тела – 2 штуки  
Полотенце для ног – 2 штуки  
Салфетка на раковину 2 упаковки  
Полотенце коврик – 2 штуки  
Индивидуальные косметические принадлежности.

## **3.2 Информационное обеспечение реализации программы**

### **3.2.1 Основная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890>

### **3.2.2 Дополнительная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891>

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=961520>

3. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=961505>

4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 190 с. – Режим доступа: <http://new.znaniy.com/go.php?id=989446>

5. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (b1) 5-е изд., испр. И доп. [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 192 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/delovoy-angliyskiy-yazyk-dlya-gostinichnogo-biznesa-b1-438758>

6. Голубев, А. П. Английский язык [Электронный ресурс] : учебник для образовательных учреждений, реализующих программы СПО / А. П. Голубев, Н. В. Балюк, И. Б. Смирнова. – Москва: Академия, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <http://academia-moscow.ru/catalogue/4831/349751>

7. Невзорова, Г. Д. Английский язык. грамматика 2-е изд., испр. и оп. [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 213 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/angliyskiy-yazyk-grammatika-437254>

8. Кохан, О. В. Английский язык для технических специальностей 2-е изд., испр. И доп. [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 226 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/angliyskiy-yazyk-dlya-tehnicheskikh-specialnostey-437135>

9. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. grammar in levels elementary – preintermediate.[электронныйресурс]. – Москва :Юрайт, 2019. – 227 с. – Режим доступа: <https://biblioonline.ru/book/grammatika-angliyskogo-yazyka-grammar-in-levels-elementary-pre-intermediate-437709>

### 3.2.3 Методическая литература

1. Кавкаева, О. Н. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения" / О. Н. Кавкаева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента ; составитель О. Н. Кавкаев. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 26 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=4271> – Текст : электронный.

2. Кавкаева, О. Н. Учебная практика по профессиональному модулю 03 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда" [Электронный ресурс] : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / О. Н. Кавкаева ; Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента. – Кемерово : КузГТУ, 2019. –26 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2510>

3. Кавкаева, О. Н. Производственная практика по профессиональному модулю 03 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда" [Электронный ресурс] : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / О. Н. Кавкаева ; Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента. – Кемерово : КузГТУ, 2019. –24 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2327>

### 3.2.4 Интернет ресурсы

1. [www.booking.ru](http://www.booking.ru)
2. [www.tripadvisor.ru](http://www.tripadvisor.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)
10. Официальный сайт Кузбасского государственного техническо-го университета имени Т.Ф. Горбачева. Режим доступа: [www.kuzstu.ru](http://www.kuzstu.ru)
11. Электронные библиотечные системы:
  - Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
  - Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
  - Электронная библиотека издательства Юрайт <https://biblio-online.ru/catalog/spo>

## 4. Контроль и оценка результатов освоения ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Результаты обучения/код и наименование компетенций	Критерии оценки	Методы оценки
Знать: - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором	- точность расчетов производственных показателей, правильный	<b>Текущий контроль:</b> экспертное

<p>приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; - номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современная научная и профессиональная терминология; - возможные траектории профессионального развития и самообразования; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений; - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; - основы здорового образа жизни; - условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); - средства</p>	<p>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;</p>	<p>наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий для самостоятельной работы.  <b>Промежуточная аттестация:</b>  Экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю.  Собеседование.  Экзамен. Ролевая игра. Практическая работа. Текущий контроль в форме защиты практических занятий.  Выполнение практических заданий  Экспертное наблюдение и оценка на этапах учебной практики  Подготовка отчета по практике  Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики.  Отчет о прохождении практики.</p>
--	---	--



<p>профилактики перенапряжения; - современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности; - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - нормы обслуживания; - задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; - кадровый состав службы, его функциональные обязанности; - требования к обслуживающему персоналу; - цели, средства и формы обслуживания; - технологии организации процесса обслуживания гостей; - регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; - особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; - порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; - принципы взаимодействия с другими службами отеля; - сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); - критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические</p>	<p>- 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; - точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; - адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; - оптимальность</p>	
---	---	--

<p>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; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>определения этапов решения задачи;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>- определять этапы решения задачи;</li> <li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>- составить план действия;</li> <li>- определить необходимые ресурсы;</li> <li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- реализовать составленный план;</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);</li> <li>- определять задачи для поиска информации;</li> <li>- определять необходимые источники информации;</li> <li>- планировать процесс поиска;</li> <li>- структурировать получаемую информацию;</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформлять результаты поиска;</li> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>- применять</li> </ul>	<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> <li>- актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</li> <li>- точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии.</li> </ul>	

<p>современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; - описывать значимость своей профессии (специальности); - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); - использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности); - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные</p>	<p>- эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности.</p> <p>- грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе.</p> <p>- понимание значимости своей профессии.</p> <p>- точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте.</p> <p>- адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности.</p> <p>- 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</p>	
--	--	--

<p>темы.- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; - выполнять регламенты службы питания; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - 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.</p>	<p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. - актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; - точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии.</p>	
<p>Иметь практический опыт: - планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;- организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы</p>		

обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
---	--	--

**5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю**

**5.1 Паспорт фонда оценочных средств**

№п/п	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, навыки, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, навыков, необходимых для формирования соответствующей компетенции
1	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Тема 1.1 . Особенности организации и работы службы обслуживания и эксплуатации и номерного фонда.  Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях  Тема 1.3. Организация деятельности и сотрудников в службе обслуживания и эксплуатации и номерного фонда на английском	ОК 01- 10, ПК 3.1-3.3	Знать: - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; - номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий для самостоятельной работы.  Собеседование · Экзамен Ролевая игра. Практическая работа. Текущий контроль в форме защиты практических занятий. Выполнение практических заданий.

		ЯЗЫКЕ		<p>информации; -  формат  оформления  результатов поиска  информации; -  содержание  актуальной  нормативно-  правовой  документации; -  современная  научная и  профессиональная  терминология; -  возможные  траектории  профессиональног  о развития и  самообразования; -  психологические  основы  деятельности  коллектива,  психологические  особенности  личности; - основы  проектной  деятельности; -  особенности  социального и  культурного  контекста; -  правила  оформления  документов и  построения устных  сообщений; -  сущность  гражданско-  патриотической  позиции,  общечеловеческих  ценностей; -  значимость  профессиональной  деятельности по  профессии  (специальности); -  правила  экологической  безопасности при  ведении  профессиональной  деятельности; -  основные ресурсы,  задействованные в  профессиональной  деятельности; -  пути обеспечения  ресурсосбережени  я; - роль  физической  культуры в</p>
--	--	-------	--	---

				<p> общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; - основы здорового образа жизни; - условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); - средства профилактики перенапряжения; - современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности. - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - методику определения </p>	
--	--	--	--	--	--

				<p> потребностей  службы  обслуживания и  эксплуатации  номерного фонда в  материальных  ресурсах и  персонале; - нормы  обслуживания; -  задачи, функции и  особенности  работы службы  обслуживания и  эксплуатации  номерного фонда в  гостинице; -  кадровый состав  службы, его  функциональные  обязанности; -  требования к  обслуживающему  персоналу; - цели,  средства и формы  обслуживания; -  технологии  организации  процесса  обслуживания  гостей; -  регламенты  службы  обслуживания и  эксплуатации  номерного фонда в  гостинице; -  особенности  оформления и  составления  отдельных видов  организационно-  распорядительных  и финансово-  расчетных  документов; -  порядок  регистрации  документов и  ведения контроля  за их исполнением,  в т.ч. на  иностранном  языке; - принципы  взаимодействия с  другими службами  отеля; - сервисные  стандарты  housekeeping  (стандарты  обслуживания и  регламенты  службы  обслуживания и </p>	
--	--	--	--	---	--



				<p>эксплуатации номерного фонда); - критерии и показатели качества обслуживания; 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- производственным и запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Уметь: - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>решения задачи; -  выявлять и  эффективно искать  информацию,  необходимую для  решения задачи  и/или проблемы; -  составить план  действия; -  определить  необходимые  ресурсы; - владеть  актуальными  методами работы в  профессиональной  и смежных сферах;  - реализовать  составленный  план; - оценивать  результат и  последствия своих  действий  (самостоятельно  или с помощью  наставника); -  определять задачи  для поиска  информации; -  определять  необходимые  источники  информации; -  планировать  процесс поиска; -  структурировать  получаемую  информацию; -  выделять наиболее  значимое в  перечне  информации; -  оценивать  практическую  значимость  результатов  поиска; оформлять  результаты поиска;  - определять  актуальность  нормативно-  правовой  документации в  профессиональной  деятельности; -  применять  современную  научную  профессиональную  терминологию; -  определять и  выстраивать  траектории  профессиональног</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>о развития и самообразования; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; - описывать значимость своей профессии (специальности); - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); - использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности); - применять средства информационных</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. - оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; - выполнять регламенты</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>службы питания; -  организовывать  выполнение и  контролировать  соблюдение  стандартов  качества  оказываемых услуг  сотрудниками  службы; -  рассчитывать  нормативы работы  горничных; -  контролировать  выполнение  сотрудниками  стандартов  обслуживания и  регламентов  службы  обслуживания и  эксплуатации  номерного фонда; -  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.  Иметь  практический  опыт:  - планирования  потребности  службы  обслуживания и  эксплуатации  номерного фонда в  материальных  ресурсах и  персонале; -  разработки  операционных  процедур и  стандартов службы  обслуживания и  эксплуатации  номерного фонда; -  организации и  стимулировании  деятельности  персонала службы</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.; - контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	
2	<p>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</p>	<p>Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы</p> <p>Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки</p> <p>Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживания</p>	ОК 01- 10, ПК 3.1-3.3	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы.</li> </ul> <p>Собеседование</p> <p>·</p> <p>Экзамен</p> <p>Ролевая игра.</p> <p>Практическая работа.</p> <p>Текущий Контроль в форме защиты практических</p>

		<p>их</p> <p>Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих</p> <p>Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности и сотрудников в службе обслуживания и эксплуатации и номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру плана для решения задач;</li> <li>- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</li> <li>- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>- приемы структурирования информации;</li> <li>- формат оформления результатов поиска информации;</li> <li>- содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>- современная научная и профессиональная терминология;</li> <li>- возможные траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>- основы проектной деятельности;</li> <li>- особенности социального и культурного контекста;</li> <li>- правила оформления документов и построения устных сообщений;</li> <li>- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);</li> </ul>	<p>занятий. Выполнение практических заданий.</p>
--	--	--	--	--

				<p>правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; - основы здорового образа жизни; - условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); - средства профилактики перенапряжения; - современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности</p>	
--	--	--	--	--	--



				<p>произношения; -  правила чтения  текстов  профессиональной  направленности. -  структуру службы  обслуживания и  эксплуатации  номерного фонда,  ее цели, задачи,  значение в общей  структуре  гостиницы; -  методику  определения  потребностей  службы  обслуживания и  эксплуатации  номерного фонда в  материальных  ресурсах и  персонале; - нормы  обслуживания; -  задачи, функции и  особенности  работы службы  обслуживания и  эксплуатации  номерного фонда в  гостинице; -  кадровый состав  службы, его  функциональные  обязанности; -  требования к  обслуживающему  персоналу; - цели,  средства и формы  обслуживания; -  технологии  организации  процесса  обслуживания  гостей; -  регламенты  службы  обслуживания и  эксплуатации  номерного фонда в  гостинице; -  особенности  оформления и  составления  отдельных видов  организационно-  распорядительных  и финансово-  расчетных  документов; -  порядок  регистрации  документов и</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; - принципы взаимодействия с другими службами отеля; - сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); - критерии и показатели качества обслуживания; 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-производственным и запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; - систему отчетности в службе обслуживания и</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>эксплуатации номерного фонда. Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;</li> <li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>- составить план действия;</li> <li>- определить необходимые ресурсы;</li> <li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- реализовать составленный план;</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);</li> <li>- определять задачи для поиска информации;</li> <li>- определять необходимые источники информации;</li> <li>- планировать процесс поиска;</li> <li>- структурировать получаемую информацию;</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;</li> <li>- определять</li> </ul>
--	--	--	--	--

				<p>актуальность нормативно- правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессиональног о развития и самообразования; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; - описывать значимость своей профессии (специальности); - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережени я в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); - использовать физкультурно- оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; - применять рациональные</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности); - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональны е и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. - оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>персонале; -  определять  численность  работников,  занятых  обслуживанием  проживающих  гостей в  соответствии  установленными  нормативами, в  т.ч. на  иностранном  языке; - выполнять  регламенты  службы питания; -  организовывать  выполнение и  контролировать  соблюдение  стандартов  качества  оказываемых услуг  сотрудниками  службы; -  рассчитывать  нормативы работы  горничных; -  контролировать  выполнение  сотрудниками  стандартов  обслуживания и  регламентов  службы  обслуживания и  эксплуатации  номерного фонда; -  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.  Иметь  практический  опыт:  - планирования  потребности  службы  обслуживания и  эксплуатации</p>
--	--	--	--	--

				<p>номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	
--	--	--	--	--	--

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

### 5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Оценочными средством при текущем контроле **МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** заключается в оценке решения практических и самостоятельных работ.

#### Примерные задания в практических работах:

1. Опишите обязанности супервайзера гостиницы. Ответьте письменно на вопрос, какие отличия могут быть в зависимости от уровня (звёздности) гостиницы?
2. Подготовьте задания для горничных разных смен для гостиниц 3 и 5 звёзд.

3. Для тактического (ситуационного) планировании проанализируйте потребность компании в персонале на конкретный период (месяц, квартал). Она зависит от показателей текучести кадров в данное время, количества выходов на пенсию, декретных отпусков, сокращений и т. д. Учитывая динамику рынка и конкуренцию в отрасли, уровень оплаты труда, внутреннюю культуру организации, этап развития компании и др.

4. В номере (независимо от его категории) должен быть комплект постельных принадлежностей и белья: две подушки, матрац, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало, простыня, пододеяльник, наволочки. А также полотенца (на каждого гостя): 1,2\* - не менее двух, 3\* - не менее трех, 4,5 – не менее четырех – пяти, в том числе банное (независимо от категории), махровая простыня в апартаментах в гостиницах 3-5\*. Смена постельного белья должна осуществляться: 1\* - один раз в пять дней; 2,3\* - один раз в три дня; 4,5\* - ежедневно. Смена полотенец должна проводиться 1,2\* - один раз в три дня, 3-5\* - ежедневно. Рассчитайте потребность в постельном белье для гостиниц 1,2,3,4,5 звёзд, если в них 8 трехместных, 66 двухместных и 22 одноместных номера.

#### **Примерные задания для самостоятельной работы:**

1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.
2. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.
3. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).
4. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.

Критерии оценивания практических и самостоятельных работ:

- 65-100 баллов - при выполнении всех пунктов составления отчета в полном объеме;

- 0-64 баллов - при оформлении разделов в неполном объеме.

Количество баллов	0-64	65-100
Шкала оценивания	не зачтено	зачтено

Текущий контроль по темам **МДК 03.02** Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда выполнении обучающимися практических заданий. Примерное практическое занятие:

**Тема:** Введение лексики по теме «Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке». Закрепление в упражнениях.

**Цель:** Ознакомить с лексическими единицами по теме. Активизировать использование лексики в речи.

**Продолжительность работы:** 90 минут.

**Материально-техническое обеспечение:** учебное пособие, раздаточный материал, словари, аудио-визуальные средства, презентации.

**Задания к практической работе:**

#### **1. Study the vocabulary:**

Guestbedroom

bedding - постельные принадлежности bedlinen - постельное белье blanket - одеяло bedspread – покрывало duvet - одеяло duvetcover - пододеяльник comforter - стеганое ватное одеяло pillow - подушка pillowcase - наволочка sheet bottom sheet top sheet - простыня - нижняя простыня - верхняя простыня to fold - складывать;

Guestroom

ashtray - пепельница carpet - ковер crib - детская кроватка fixtures - крепления furniture - мебель icebucket- ведро для льда ironingboard - утюг - гладильная доска laundrybag - пакет для белья в стирку lightbulb - лампочка memopad - блокнот sewingkit -



набор для шитья 138 stationery - канцелярские товары tray- поднос vanity - туалетный столик wastebasket - корзина для мусора;

Guest room cleaning cleaning suppliesyn.

cleaningagents - чистящие средства cleaningprocedures - уборочные работы dusting - сухая протирка (вытирание пыли) ashtrayemptying - опустошение пепельниц makingthebed- уборкакровати (заправка и смена постельного белья mopping - влажная уборка пола stainremoving- удалениепятен replacing - замена restockingsyn. replenishing - пополнение запасов sanitizing- дезинфекция(санитарная обработка) scrubbing - чистка spraying - разбрызгивание sweeping - подметание vacuuming -чистка ковров wipingdown - влажная протирка;

Types of Room

Cleaning check-in room cleaning – уборка забронированных номеров everyday make-up / occupied room cleaning - текущая уборка жилых номеровcheck-outroomcleaning - уборка номера после выезда гостей deep cleaning syn. super cleaning – генеральная уборка picking up – лёгкая уборка turndown service - вечерняя уборка, подготовка номера ко сну (постель готовят ко сну, занавешивают шторы, оставляют сладости).

## 2. Read and translate the sentences.

1. When selecting the best hotel for a vacation, most people will assess not only the location, the size of the rooms, but also the hotel amenities, standards of cleanliness, hotel guests' reviews.

2. The housekeeper is responsible for all of the staff, and their job includes recruiting, dismissing, training and supervising them, as well as drawing up shift rotas and determining the salary for each of them.

3. The hotel housekeeper is in charge of keeping an assigned number of rooms clean.

4. The specific duties of a housekeeper may vary from one hotel to the next, but junior staff of the housekeeping department usually have standard responsibilities.

5. Unless there are obvious stains, sheets and pillowcases are rarely changed daily. The average amount of time for sheets to be left unchanged is three days.

6. A check-out room must be so neat and clean that the new guests cannot tell that another family may have vacated the room only a few hours earlier.

7. While a standard hotel bed has a bottom sheet, top sheet, blanket and comforter, nicer hotels will have a sheet both beneath and on top of the blanket.

8. During a guest's stay, the comforter may only be neatly folded at the bottom of the bed.

9. If there is a porch or balcony, this should be swept and any ashtrays need to be emptied.

10. In the bathroom the hotel cleaner will wipe down the tub, toilet, sink and counter.

11. The trash cans in the rooms should be emptied, and the carpets should be swept.

12. In a check-out room, the bathroom is cleaned more thoroughly with a variety of cleaning agents, usually including bleach.

13. Each hotel has its own preferred method for folding and placing the towels.

14. Hotels with minibars and turndown service usually leave these specific tasks to separate members of the staff as well.

15. In larger hotels, there is usually a house person for each floor or section. This person is responsible for emptying the dirty linens and trash in housekeepers' carts and restocking their towels and amenities when needed.

16. If a guest calls for special amenities such as a microwave or crib, or other items that are not typically left in the room such as a toothbrush, sewing kit or matches, these are often provided by another hardworking member of the housekeeping staff, sometimes called a runner

## 3. Read the text and answer the questions.

### Hotel Housekeeping

Department Hotel housekeeping is a complex operation. A lot of staff will usually be working within the hotel because when selecting the best hotel for a vacation, most people will

assess not only the location, the size of the rooms, but also the hotel amenities, standards of cleanliness, hotel guests' reviews, etc. The exact number of housekeeping staff depends on the size of the property. The housekeeper is responsible for all of these staff, and their job includes recruiting, dismissing, training and supervising them, as well as drawing up shift rotas and determining the salary for each of them. It is also the responsibility of the housekeeper to discipline any members of staff if necessary. The hotel housekeeper is in charge of keeping an assigned number of rooms clean. This includes a variety of services depending on the type of the room. For a standard occupied room, this will involve basic cleaning duties. For a room where the guests have just checked out, the job is more difficult and involves turning over nearly everything in the room. A check out room must be so neat and clean that the new guests cannot tell that another family may have vacated the room only a few hours earlier. The specific duties of a housekeeper may vary from one hotel to the next, but junior staff of the housekeeping department usually have standard responsibilities. The first is making beds. A good hotel cleaner should be able to make each bed in about a minute. Unless there are obvious stains, sheets and pillowcases are rarely changed daily. The average amount of time for sheets to be left unchanged is three days. However, in luxury hotels sheets are changed daily. The number of sheets and pillows on the bed can also vary. While a standard hotel bed has a bottom sheet, top sheet, blanket and comforter, nicer hotels will have a sheet both beneath and on top of the blanket. Some less expensive hotels may not have a blanket at all. Hotel beds are typically made with the comforter covering the entire bed and are almost always made this way when guests first check in. However, during a guest's stay, the comforter may only be neatly folded at the bottom of the bed. Next, the hotel cleaner must refresh any amenities in the room. Small touches such as closing the doors of a television cabinet can give a room a finished look very quickly. If there is a porch or balcony, this should be swept and any ashtrays need to be emptied. Lastly, the trash cans in the rooms will be emptied, and the carpets swept. Moving on to the bathroom, the hotel cleaner will wipe down the tub, toilet, sink and counter. Towels will be changed and amenities will be refreshed. In a check-out room, the bathroom is cleaned more thoroughly with a variety of cleaning agents, usually including bleach. Small touches such as carefully folded towels are important here. Each hotel has its own preferred method for folding and placing the towels. The toilet paper must be folded to a neat point as well. In some hotels, the tip of the toilet paper is even pressed with a stamp featuring the hotel's logo or name. Hotels with minibars and turndown service usually leave these specific tasks to separate members of the staff as well. Though the typical hotel cleaner is responsible for a number of hotel rooms, there are many other important roles in the housekeeping team at most hotels. In larger hotels, there is usually a house person for each floor or section. This person is responsible for emptying the dirty linens and trash in housekeepers' carts and restocking their towels and amenities when needed. The house person is also responsible for vacuuming hallways, dusting banisters and areas on the floor. Another member of the housekeeping staff is usually assigned to the lobby area. In large hotels this can include the check in area, pool, fitness center, childcare center, laundry facility and a variety of other areas. Lobby hotel cleaners usually make their rounds through these areas several times throughout the day. If a guest calls for special amenities such as a microwave or crib, or other items that are not typically left in the room such as a toothbrush, sewing kit or matches, these are often provided by another hardworking member of the housekeeping staff, sometimes called a runner.

### **Questions**

1. What is the housekeeper in charge of?
2. Why is a check-out room cleaning considered to be the most difficult one?
3. What are housekeeper's duties?
4. In what way may the specific duties of a housekeeper vary from one hotel to another?
5. What small touches can give a room a finished look?
6. In what case are the linen changed daily?
7. What is a house person responsible for?

8. Who is also responsible for vacuuming hallways, dusting banisters and areas on the floor?
9. What do lobby housekeepers do?
10. Who provides the guests of the hotel with the items that are not usually left in the room such a toothbrush, sewing kit or matches?

**4. Say if the following statements are true or false?**

1. Lobby housekeepers usually make their rounds through public areas several times a day.
2. When selecting the best hotel for a vacation, most people will assess location, the size of the rooms, hotel facilities and reviews.
3. A check-out room must be so neat and clean that the new guests can tell that another family may have vacated the room only a few hours earlier.
4. The hotel housekeeper is responsible for keeping an assigned number of rooms clean.
5. A good housekeeper should be able to make each bed in about one minute.
6. Some inexpensive hotels may not have a blanket at all.
7. A runner provides guests with special amenities such as a crib or some other items.

**5. Give the Russian equivalent.**

complex operation; hotel amenities and reviews; a variety of services; to involve basic cleaning duties; neat and clean; changed daily; average amount of time; refresh any amenities; folding and placing the towel; laundry facility

**6. Give the English equivalent.**

учитывать место расположения; уборка практически всего номера; заметные пятна; застилать покрывалом; у подножия кровати; незначительные моменты; опустошить пепельницу; разгрузка и загрузка тележек; на протяжении всего дня; сотрудники хозяйственных служб.

Критерии оценивания:

- 90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;
- 60–79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;
- 0–59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

**5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации**

Формой промежуточной аттестации **МДК 03.02** Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда является экзамен, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Экзамен проводится в письменной форме по билетам. В билете содержится два теоретических вопроса. Время подготовки - один академический час.

Вопросы к экзамену:

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.
2. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.
3. Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования.
4. Персонал номерного фонда: ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
5. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
6. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
7. Оказание первой помощи.

8. Правила пожарной безопасности.
9. Правила эвакуации.
10. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
11. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
12. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
13. Деловое общение. Этика и этикет.
14. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.
15. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.
16. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.
17. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
18. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
19. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
20. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
21. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
22. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
23. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
24. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей.
25. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
26. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.
27. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
28. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
29. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
30. Безопасность в средствах размещения.
31. Требования к службе безопасности гостиницы.
32. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
33. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
34. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
35. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.
36. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.
37. Воровство в гостинице.
38. Системы контроля доступа в помещения.
39. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
40. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.

Критерии оценивания:

- 90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;
- 80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;
- 60–79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0–59 баллов – при правильном и неполном ответе только на один из вопросов; при отсутствии правильных ответов на вопросы.

Шкала оценивания:

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

Оценочные средства при промежуточной аттестации **МДК 03.02** Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда проводится в форме экзамена.

Примерные вопросы к экзамену:

1. Употребление глагола в Present Simple и Past Continuous.
2. Употребление глагола в Present Continuous и Past Simple.
3. Употребление модальных глаголов.
4. Употребление Present Perfect
5. Употребление Present Perfect Continuous.
6. Употребление Past Perfect.
7. Употребление Past Perfect Continuous.
8. Употребление прямой и косвенной речи.

Примерные темы сообщений к экзамену:

1. Этика и этикет персонала номерного фонда.
2. Места размещения. Виды номеров.
3. Особенности обслуживания VIP-гостей
4. Обслуживание номеров
5. Виды комплементов
6. Общение с гостями при решении проблемы оказания помощи
7. Заказ услуг по телефону.
8. Удобства для гостей.

Примерный вариант лексико-грамматического задания к экзамену:

**1. Use the words to complete the sentences below.**

- attendant ▪ cart ▪ crib ▪ disturb ▪ housekeeping ▪ knocks ▪ linens ▪ sheets ▪ shine ▪ sweep  
▪ trainee

1. We use a broom to \_\_\_\_\_ the floor.
2. A baby sleeps in a \_\_\_\_\_.
3. Another name for a housekeeper is a room \_\_\_\_\_.
4. Workers in the \_\_\_\_\_ department clean the hotel rooms.
5. Can you —Make it \_\_\_\_\_?||
6. —Put clean \_\_\_\_\_ on the bed.||
7. The sign on the doorknob says, —Do not \_\_\_\_\_.||
8. —Use a \_\_\_\_\_ to open the door.||
9. Sheets, pillowcases and towels are all \_\_\_\_\_.

**2. Choose the correct answer.**

1. What is the manual mostly about?
  - a. how to get a room assignment list
  - b. a guide for hotel housekeepers
  - c. different items found in hotel rooms
  - d. steps for disinfecting a hotel room
2. What is true about housekeepers?
  - a. They are responsible for reporting broken items in guest rooms.
  - b. They clean stay-over rooms at the beginning of their shifts.
  - c. They give checkouts a more complete cleaning than stay-overs.
  - d. They knock before entering a room with a DND.
3. The team leader gives housekeepers all of the following information EXCEPT...
  - a. which guests will stay another night.

- b. how many rooms to clean during a shift.
- c. which guests do not want to be disturbed.
- d. What special services some guests want.

**3. There are many things to do to clean a guest room. Imagine you are a housekeeper. Read each numbered item below and match it to what you must do statement to correct the problem.**

1. The carpet is not clean.
  2. The floor is dirty.
  3. The wastebasket is full.
  4. There is no hotel directory in the room.
  5. The air conditioner is on high in a vacant room.
  6. The furniture and the TV set are dusty.
  7. The coffeemaker is missing from the room.
  8. The sink is dirty.
  9. There are no towels in the bathroom.
  10. The sheets on the bed need changing.
  11. A guest left a bathing suit in the room.
  12. Dirty towels are on the floor.
- a. I sweep it with a broom.
  - b. I empty it.
  - c. I dust them.
  - d. I vacuum it.
  - e. I put one on the table.
  - f. I hang some up.
  - g. I scrub it.
  - h. I report the loss to the floor supervisor.
  - i. I turn it down.
  - j. I pick them up and deposit them in the laundry bag.
  - k. I remove them and put clean ones on.
  - l. I call for someone to take it to lost and found.

**4. Translate in to English.**

1. Как правило, АХС входит в состав службы управления номерным фондом отеля.
2. Назначение данного подразделения — обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам.
3. По опросам клиентов чистота и порядок стоят на первом месте в числе требований к отелю.
4. В своей деятельности сотрудники АХС применяют определенные технологии и работают согласно принятым в отеле стандартам обслуживания.
5. В большинстве высококлассных отелей данное подразделение работает круглые сутки в три смены. Клиенты таких отелей в любое время суток не остаются без внимания.
6. Ежедневно к началу 1-й утренней смены горничных для службы Housekeeping ночными аудиторами службы приема и размещения подготавливается Housekeeping Report — отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.
7. Housekeeping Report — основной рабочий документ, которым руководствуется начальник АХС и его помощники при распределении работы на текущий день.
8. Ведущие отечественные гостиницы с иностранным менеджментом используют в своей деятельности автоматизированную систему управления гостиницей Fidelio. Модуль «Управление номерным фондом» данной компьютерной системы позволяет получить любую отчетность и статистику за любой период времени, необходимые для работы.
9. При необходимости с помощью компьютерной программы можно получить: отдельный список гостей VIP, заезжающих в данный день; перечень номеров, которые должны освободиться сегодня, и список занятых номеров; информацию о заезде клиентов

на текущий день; сведения о предоставленных в предыдущий день услугах прачечной и химчистки в денежном выражении; полный список проживающих клиентов по алфавиту; данные о проживании гостей на конкретных этажах и т. д.

Критерии оценивания:

90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;

60–79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0-59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Текущий контроль **по учебной практике** заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по практике. Отчет о прохождении учебной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист, введение (с указанием цели, задач практики); основная часть, с указанием разделов; заключение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике. В случае некорректного оформления, отсутствия указанных разделов, наличия существенных ошибок, отчет по учебной практике отдается обучающемуся на доработку. После предварительной проверки и утверждения отчета по учебной практике, обучающийся допускается на защиту.

**Задание на учебную практику:** Отработка навыков организации обслуживания номерного фонда гостиницы

**Типовые задания на учебную практику:**

-отработка навыков различных видов уборочных работ;

-овладение практическими навыками супервайзера, координатора;

-отработка навыков обеспечения безопасности проживающих

Текущий контроль производится в виде оценки выполнения соответствующего этапа практики.

Каждый пункт отчёта оценивается по по 100 бальной системе.

- 90-100 баллов - раздел раскрыт полно,

- 60-89 баллов - не все материалы в разделе присутствуют

- 0...59 баллов - отсутствие необходимых материалов в разделе.

Текущий контроль **по производственной практике** заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по производственной практике. Отчет о прохождении производственной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист введение (с указанием цели, задач практики); характеристику организации (базы прохождения практики); практические результаты, полученные в процессе выполнения задания; заключение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике.

Типовые задания:

Самостоятельно осуществить учет оборудования и инвентаря гостиницы;

Выполнить процедуры по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения/ дополнительных услуг/ уборке номеров/ служебных помещений.

**Оценочные средства при промежуточном контроле (зачет, дифференцированный зачет)**

**Промежуточная аттестация обучающихся по учебной практике** является обязательной. Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, в

процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций являются устный опрос обучающихся и утвержденный отчет по учебной практике.

Примерные вопросы:

1. Функции супервайзера
2. Этапы проведения приема и инвентаризации гостиничного белья
3. Как осуществляется контроль над качеством уборки и правила приема гостей
4. Как оформляются акты при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.

Шкала и критерии оценивания компетенций

Отлично	Обучающийся достиг повышенного уровня сформированности компетенций. Успешно выполнил все задания и рекомендации, данные руководителем. Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Работу отличает творческий характер исследований. Выполнена практическая и теоретическая часть работы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет оформлен в соответствии с требованиями, сдан в установленный срок и успешно защищен. Программа практики выполнена.
Хорошо	Обучающийся достиг базового уровня сформированности компетенции. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Обучающийся выполнил все задания по отдельным темам в течение практики. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Оформлен в соответствии с требованиями. Программа практики выполнена
Удовлетворительно	Обучающийся достиг минимального уровня сформированности компетенций. Обучающимся собран материал по учебной практике. Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем. Программа практики выполнена не в полном объеме
Неудовлетворительно	Обучающийся не достиг минимального уровня сформированности компетенции. Обучающийся не может решить творческие задачи, не развит практический опыт работы над заданием. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не вполне соответствует требованиям. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Обучающийся выполнил не все практические задания, рекомендованные руководителем

Формой промежуточной аттестации по производственной практике является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Руководитель оценивает результаты прохождения производственной практики, принимая во внимание качество отчета и устные ответы обучающегося на контрольные вопросы. Инструментом измерения сформированности компетенций является устная защита отчета по производственной практике. При защите отчета по производственной практике необходимо ответить на пять теоретических вопросов. Допуском к промежуточному контролю является выполнение всех требований текущего контроля.



Примерные вопросы для устного опроса:

Как осуществляется перевод гостей из одного номера в другой?

Как в отеле осуществляется организация хранения ценностей проживающих?

Как осуществляется оценка качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования?

Какими критериями руководствуются при оценки готовности номеров к заселению?

Критерии оценивания компетенций (результатов)

Шкала	Критерии оценивания обучающегося
Зачтено	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Могут допускаться несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена
Не зачтено	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики не выполнена.

### **5.2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

При проведении текущего контроля каждый обучающийся должен сдать все практические и самостоятельные работы. Преподаватель анализирует содержание представленных работ, после чего оценивает достигнутый результат в соответствии с указанными критериями.

До промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие все требования текущего контроля.

На экзамене обучающийся берёт билет, в котором имеются два вопроса. На подготовку к ответу даётся 30 минут. При подготовке к ответу обучающийся может делать записи на листе бумаги. Экзамен сдаётся преподавателю устно.

Положение № Ип-06/7 «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ» от 27.08.2018 г.

Процедура оценивания подготовки отчета по практике. Отчёт по практике представляется на заключительном этапе практики в бумажном виде. Преподаватель проверяет корректность оформления отчета. При проверке отчёта преподаватель может сделать устные и письменные замечания, задать дополнительные и уточняющие вопросы. После приёма отчёт подписывается преподавателем. При проведении промежуточной аттестации обучающиеся сдают дифференцированный зачет, до которого допускаются, если выполнены все требования текущего контроля. Во время зачета обучающиеся с разрешения преподавателя могут пользоваться справочной литературой, использование любых технических средств не допускается. В ходе зачета преподаватель может задавать уточняющие вопросы. На дифференцированный зачет, все обучающиеся приходят в установленное время. Обучающийся должен иметь при себе зачётную книжку и утвержденный отчет по учебной практике. Каждому обучающемуся задается по два вопроса, согласно выбранной теме отчета. Ответы даются в устной форме с 20-ти минутной подготовкой. Результаты оценивания ответов на вопросы доводятся до сведения обучающихся в тот же день.

Положение №Ип-06/7 «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ» от 27.08.2018 г.

В процессе прохождения практики предусмотрены следующие формы контроля: текущий, промежуточный контроль. При проведении текущего контроля обучающиеся

представляют отчет (или часть отчета) по производственной практике преподавателю. Преподаватель анализирует содержание отчетов, после чего оценивает качество выполнения. Если отчет удовлетворяет требованиям, то обучающийся допускается до промежуточной аттестации.