

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
"Нижегородский строительный техникум"

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


2017 г.

ОДОБРЕНО

Предметной (цикловой) комиссией
*Общие гуманитарные и социально-
экономические дисциплины*

Пр. № 14 от 19.06 2017 года

Председатель ПЦК

 (Гусева Е.В.)

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное
дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки
Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г.

Организация-разработчик:

ГБПОУ "Нижегородский строительный техникум"

Разработчик: Сергина Е.Н., преподаватель

Петрова М.Д., преподаватель

Рекомендована методическим советом ГБПОУ НСТ

Протокол № 7 от 19.06 2017г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	.4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	18

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1.1. Область применения рабочей программы

Примерная рабочая программа профессионального модуля является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	<i>Берется из ФГОС по профессии (специальности)</i>
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	в: разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	-планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

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

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов ___754

Из них на освоение МДК03.01 :__488 часов

МДК 03.02:___ 122 часа

на практики, в том числе

учебную : _72 часа__

и производственную : __72 часа__

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля ^{1**}	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК, в час.			Практики		
			всего, часов	в том числе: Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)*	учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК-3.1 - ПК-3.3 ОК-01- ОК-10	Раздел 1 Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения.	488	488	114				
ПК-1.1 - ПК-1.3 ОК-01- ОК-10	Раздел 2..... Организация и технология работы службы предоставления услуги размещения на английском языке	194	122	122		72		

	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	72					72	
	Всего:	754	610	236		72	72	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов
1	2		3
Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при обслуживании и эксплуатации номерного фонда			488
МДК 03.01Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
Тема 1.1. История развития гостиничного Хозяйства	Содержание :	Уровень освоения	48
	1.Зарождение и развитие гостиничного хозяйства	1	
	2 Международные и российские гостиничные цепи. Модели международных гостиничных цепей	2	
	3. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства	2	
Тема 1.2.	1.Международная и российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров	2	32

Классификация гостиниц и туристских комплексов	2.Функциональное назначение гостиничных предприятий	2	
Тема 1.3. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	1.Структура службы эксплуатации номерного фонда : состав, основные функции	2	108
	2. Персонал номерного фонда : задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников	2	
	3. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда : виды назначение, особенности оформления	2	
	4. Алгоритм проверки качества уборки номеров: соблюдение и контроль за стандартами качества уборки номеров,. уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы, особенности уборки административных и офисных помещений, Контроль подготовки к обслуживанию VIP- гостей. Виды «комплементов»	2	
	5.Правила противопожарной безопасности, средства пожаротушения. Правила поведения сотрудников при обнаружении очага возгорания. Охрана труда в гостиничных предприятиях	2	
	6.Контроль над соблюдением правил использования жидких, порошкообразных и гелеобразных чистящих средств. Нормы расхода	2	
	Практическое занятие		20
	Практическое занятие : Отработка алгоритма проверки качества уборки, заполнение документации	3	
Тема 1.4.Организация работы прачечной и химчистки	1.Контроль за обеспеченностью гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы	2	36
	2.Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице. Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2	
	Практические занятия		38

	Практическое занятие: Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	3	
	Практическое занятие : Расшифровка ярлыков текстильных изделий	3	
Тема 1.5.Организация предоставления услуг в процессе проживания	1.Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Предоставление услуг сервис-бюро и spa. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг	2	116
	2.Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания	2	
	3.Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы. Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения.	2	
	4.Оказание персональных услуг гостю. Технология предоставления услуги «побудка»	2	
	5.Оказание транспортных услуг проживающим. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации	2	
	6.Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимационно - досуговая деятельность гостиничных предприятий	2	
	7.Организация спортивно - оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу.	2	
	Практические занятия		40
	Практическое занятие: Составление диалога и работа с документацией при оказании услуги «побудка»	3	
	Практическое занятие: Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций	3	

Тема 1. 6. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их личных вещей	1.Безопасность в средствах размещения. Изучение правил обеспечения безопасности в гостиницах. Организация работы службы безопасности на жилых этажах гостиниц. Плановые инспекции гостиничных номеров. Нанесение ущерба собственности гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж	2	34
	2. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Ознакомление с технологией работы обслуживающего персонала	2	
	3. Оставленные и потерянные вещи. Порядок регистрации, хранения. Возврата.	2	
	4.Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы), их назначение, характеристика, правила пользования. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой	2	
	Практические занятия:		16
	Практическое занятие: Отработка навыков входа в гостиничный номер, правила обращения с проживающими, порядок выполнения просьб гостей, оформление документов по переводу гостей из одного номера в другой, работа с документацией по хранению оставленных вещей гостя.	3	

<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении Раздела 1: Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение документа: Приказ № 86 от 25 июля 2005 г «об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» 2. Изучение документа: «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» 3. Изучение документа ГОСТ Р 51 185-98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» 4. Поиск в интернете материалов по истории возникновения и развития гостиничного хозяйства в России 5. Поиск материалов для подготовки сообщений по теме «Функциональное назначение гостиничных предприятий» 6. Проработка должностных инструкций персонала спортивно-оздоровительного комплекса 7. Поиска в интернете материалов по организации анимационно-досуговых программ в гостиницах(для подготовки презентаций) 8. Проработка спектра услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе гостиницы 9. Проработка материалов по использованию автотранспорта в гостиницах. Виды и назначение. 10. Поиск в интернете по видам экскурсионных программ, предлагаемых проживающим 11. Проработка должностных инструкций работников службы безопасности в гостиницах 12. Проработка материалов о требованиях к постельному и банному белью 		
Раздел 2. Иностранный язык при организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		122
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
Тема 2.1 Организация и технология работы	Тематика практических занятий и лабораторных работ:	

службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с гостями на английском языке	Организация и подготовка процесса обслуживания и эксплуатации номерного фонда - ведение лексики, закрепление в упражнениях; - чтение и перевод текста “Hotel room stock”; - вопросы и ответы по содержанию текста; - развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики; - составление диалогов.	60
	Контроль процесса обслуживания и эксплуатации номерного фонда - введение и закрепление лексики; - чтение и перевод текста “Cleaning service in the hotel room”; - выполнение упражнений для закрепления лексики; - развитие навыков устной речи; - составление диалогов в ситуациях с просьбами и жалобами гостей; - практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	62
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении Раздела2: Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда 1. Проработка должностных обязанностей персонала номерного фонда. 2. Поиск в Интернете материалов по использованию современных средств для обработки различных поверхностей в гостиницах (для подготовки к презентациям)		
Учебная практика: Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения Виды работ: 1.Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. 2.Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. 3.Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. 4.Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. 5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. 6. Проведение различных видов уборочных работ. 7.Оформление документов на забытые вещи.		72

<p>8.Контроль сохранности предметов интерьера номеров.</p> <p>9.Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>10.Оказание персональных и дополнительных услуг</p> <p>11.Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>12.Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>13.Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>15.Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>16.Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.</p> <p>17. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.</p>	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с работой бизнес-центра. 2. Ознакомление с работой сервис – бюро. 3. Ознакомление с порядком организации экскурсионного обслуживания. 4. Ознакомление с порядком организации заказов билетов на все виды транспорта, резервирование мест, осуществление заказов билетов в театры, цирки, на концерты. 5. Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы 6. Ознакомление с порядком и технологией предоставления телекоммуникационных услуг. 7. Ознакомление с порядком оказания транспортных услуг. 8. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. 9. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 10. Проведение контроля готовности номеров к заселению. 11. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. 12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 13. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 14. Ведение учета забытых вещей. 15. Работа с просьбами и жалобами гостей. 16. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. 	72

17. Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества.	
18. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	
19. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	
20. Оформление отчетной документации.	
21. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.	
22. Составление программ организации досуга и отдыха гостей.	
23. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (воспроизведение информации, узнавание (распознавание), объяснение ранее изученных объектов, свойств и т.п.);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (самостоятельное планирование и выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

3.1. Материально-техническое обеспечение

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие кабинета организации деятельности сотрудников службы обслуживания, кабинета иностранного языка и эксплуатации номерного фонда и лаборатории «Учебный гостиничный номер».

Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Стол учебный, стул учебный,
стол преподавателя, стул преподавателя,
доска, компьютер, экран, медиапроектор, МФУ, телевизор, компьютеры по количеству посадочных мест

Кабинет иностранного языка

Стол учебный, стул учебный,
стол преподавателя, стул преподавателя,
доска, ноутбук, медиапроектор, экран, акустическая система, музыкальный центр

Лаборатория «Учебный гостиничный номер»

Кровати одноместные, прикроватные тумбочки, настольная лампа, верхний светильник (люстра), люстра «Ландыш» (бра), стол, кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, одеяла, подушки, покрывала, шторы, напольное покрытие (ковровое), комплекты постельного белья, полотенца, санитарно-гигиенические принадлежности, тележка горничной, ведро для мусора, ершик для унитаза, стакан.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Башин Ю. Б. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б.Башин, А.В.Зайцев, Л.В.Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б.Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014
2. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Электронный ресурс]: учеб. для студ. СПО 2-е изд.- М.: ИЦ «Академия», 2015
3. Ишимцева К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие/Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015.
4. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник/Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
5. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014.

6. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013

Интернет-ресурсы:

1. www.clective.ru
2. www.libgost.ru
3. www.profz.ru
4. www.moy-bereg.ru
5. www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish
6. www.britishcouncil.org/learning-elt-resources.htm
7. www.znaniy.com. Электронная библиотечная система.

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном тренинговом кабинете Гостиничный номер.

Изучение каждого раздела профессионального модуля ПМ 03 Организация текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда завершается дифференцированным зачетом.

Учебная и производственная (по профилю специальности) практика завершаются дифференцированным зачетом.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарного курса «Организация текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы.

Изучение программы модуля завершается квалификационным экзаменом, который предполагает представление портфолио профессиональных достижений студента и защиту методических материалов.

Условием для освоения данного модуля является освоение профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Рабочая профессия «горничная»».

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в

общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<i>ПК ОК</i>	<i>Показатели освоенности компетенций</i>	<i>НАПРИМЕР (Экспертное наблюдение выполнения практических работ)</i>
ПК 1.1.Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование
ПК1.2.Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Оценка процесса	Экспертное наблюдение выполнения практических работ Оценка результатов
ПК1.3.Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Виды работ на практике Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача
ОК1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Курсовой проект Практическая работа Виды работ на практике Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача
ОК2Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка процесса Оценка результатов	Курсовой проект

ОК3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование, собеседование
ОК4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра, ситуационные задачи
ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Экспертное наблюдение	Практическое задание
ОК6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Экспертное наблюдение	ролевая игра, ситуационные задачи – тестирование,
ОК7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	практическое задание, ролевая игра, ситуационные задачи курсовой проект;
ОК8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)
ОК9 использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	практическое задание
ОК10 пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	практическое задание, ролевая игра, ситуационные задачи курсовой проект; экзамен