

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

**МДК 03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И
ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА**

Специальность:

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация:

Специалист по гостеприимству

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: Рабочая программа междисциплинарного курса. – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021. – 19 с.

Программа междисциплинарного курса МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ МДК	4
1.1 Область применения программы МДК.....	4
1.2 Место МДК в структуре образовательной программы.....	4
1.3 Цель и задачи МДК	4
1.4 Количество часов на освоение МДК.....	5
1.5 Результаты освоения МДК.....	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК.....	7
2.1. Объем МДК и виды учебной работы.....	7
2.2. Тематический план и содержание МДК.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК.....	11
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению	11
3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК	11
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК .	13
3.4. Особенности реализации МДК для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК	15

1. ПАСПОРТ МДК

1.1 Область применения программы МДК

Рабочая программа междисциплинарного курса является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 9 декабря 2016 г., № 1552, и учебным планом, утвержденными ученым советом Российского университета кооперации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и соответствующих профессиональных компетенции:

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

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

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

1.2 Место МДК в структуре образовательной программы

МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда относится к профессиональному модулю ПМ.03.

1.3 Цель и задачи МДК

МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - овладеть видом деятельности (ВД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения МДК 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.

знать:

структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее

цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
принципы управления материально-производственными запасами;
методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

уметь:

планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
рассчитывать нормативы работы горничных;
контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

1.4 Количество часов на освоение МДК

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 180 часов, в том числе:

Обязательная часть 164 часа

Вариативная часть 16 часов

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 180 часа, в том числе:

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 137 часов;
самостоятельная работа обучающегося 34 часа.

1.5 Результаты освоения МДК

Изучение МДК направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,

необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

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

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

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

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

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 языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

При выполнении практических заданий критериями оценки за выполненную работу являются результаты освоения ниже перечисленных профессиональных компетенций:

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

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК

2.1. Объем МДК и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Учебная нагрузка обучающихся (всего)	180
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	137
в том числе:	
<i>Лекции</i>	68
<i>практические занятия</i>	68
в том числе в форме практической подготовки	68
<i>консультации</i>	1
<i>промежуточная аттестация</i>	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	34
Промежуточная аттестация проводится в форме Экзамена	9

2.2. Тематический план и содержание МДК

Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов, в том числе в форме практической подготовки	Формируемые компетенции
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.			
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание учебного материала	2	ПК 3.1.-3.3 ОК 1-ОК 11
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда.		
	Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.		
	2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	
	3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	
	4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2	
	5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	2	
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2	
	7. Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ <i>Оформление технологических документов службы номерного фонда. Правила поведения горничных и мастеров чистоты при проведении уборочных работ.</i>	24/24	
Тема 1.2. Планирование потребности материальных	Содержание учебного материала	2	ПК 3.1.-3.3 ОК 1-ОК 11
	1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.		

ценностях.	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.	6	
	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	6	
Внеаудиторная (самостоятельная) работа 1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. 3. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. 4. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. 5. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. 6. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.		17	ПК 3.1.-3.3 ОК 1-ОК 11
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.			
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание учебного материала	6	ПК 3.1.-3.3 ОК 1-ОК 11
	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.		
	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.		
	3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».		
	4. Уборочные материалы, техника, инвентарь	6	
	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.	6	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ <i>Составление заявок на расходные и моющие материалы. Подбор чистящих и моющих средств. Оборот белья в гостинице. Технология уборки помещений общего пользования.</i>	24/24	
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание учебного материала	2	ПК 3.1.-3.3 ОК 1-ОК 11
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.		
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.		
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.		
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей		

	проживающих.				
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	20/20	ПК 3.1.-3.3 ОК 1-ОК 11		
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий. <i>Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</i> <i>Составление бланков–заказов на услуги прачечной и химчистки.</i> <i>Отработка навыков учета банного, постельного и ресторанного белья.</i>				
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.	Содержание учебного материала			2	ПК 3.1.-3.3 ОК 1-ОК 11
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.				
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.				
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.				
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.				
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.				
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	Содержание учебного материала	4	ПК 3.1.-3.3 ОК 1-ОК 11		
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице				
	Воровство в гостинице.				
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.				
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.				
Внеаудиторная (самостоятельная) работа		17	ПК 3.1.-3.3 ОК 1-ОК 11		
1. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).					
2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.					
3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»					
	Консультации	1			
	Промежуточная аттестация	9			
	Всего	180			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Учебная дисциплина реализуется в кабинете *организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.*

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;
Столы аудиторные двухместные;
Стулья стандарт;
Стулья ученические .

Оборудование, технические средства обучения:

Стойка ресепшн угловая;
Кровати;
Тумбы прикроватные;
Шкаф для одежды;
Комод;
Телевизор;
Душевая кабина;
Коврик для ванной;
Раковина;
Унитаз;
Занавески;
Карнизы;
Комплекты постельного белья;
Одеяла;
Одеяла цветное;
Подушки;
Покрывала;
Полотенца;
Простыни;
Укомплектованная тележка горничной;
Ершик для унитаза;
Ведерко для мусора;
Держатель для туалетной бумаги;
Стаканы;
Салфетки на раковину;
Пылесос;
Парфюмерно-косметические принадлежности;
Напольное покрытие;
Настольная лампа;
Бра;
Кресло;

Мини-бар;
Зеркало;
Телефон;
Верхний светильник;
Кондиционер;
Гладильная доска;
Утюг;
Зеркало в ванной комнате.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:
Стенд «Основные туристские регионы РФ»;
Стенд «Виды туристских продуктов».

Технические средства обучения:
Системный блок;
Монитор.

3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК

а) основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Никольская Е.Ю., Семенова Л.В. — Москва : Русайнс, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-4365-5250-7. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936719> (дата обращения: 21.08.2020).

б) дополнительная литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 242 с. + Доп. материалы. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 21.08.2020).

3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А.

Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034526> (дата обращения: 21.08.2020).

4. Черникова, Л.И. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Черникова Л.И. — Москва : КноРус, 2019. — 192 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06698-0. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/930205> (дата обращения: 21.08.2020).

5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505> (дата обращения: 21.08.2020).

6. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Кабушкин Н.И. — Москва : КноРус, 2019. — 413 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06991-2. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/931161> (дата обращения: 21.08.2020).

7. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. — Москва : Русайнс, 2021. — 197 с. — ISBN 978-5-4365-5164-7. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936360> (дата обращения: 21.08.2020).

8. Крючкова, Т.М. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Крючкова Т.М., Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2021.— 165 с. — ISBN 978-5-406-03848-2. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936927> (дата обращения: 22.08.2020).

3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

3.4. Особенности реализации МДК для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация учебного процесса, в том числе промежуточной аттестации для студентов имеющих ограниченные возможности здоровья и (или) инвалидов осуществляется с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальных особенностей).

Создание безбарьерной среды направлено на потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: с нарушениями зрения; с нарушениями слуха; с ограничением двигательных функций.

Предусмотрена возможность альтернативных устройств ввода информации: специальная операционная система Windows, такая как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настраивать действия Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши. Для слабослышащих студентов имеется в наличии звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и видеоматериалы.

Обучающиеся инвалиды, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом особенностей и образовательных потребностей обучающегося.

Вся образовательная информация, представленная на официальном сайте университета, соответствует стандарту обеспечения доступности web-контента (WebContentAccessibility). Веб-контент доступен для широкого круга пользователей с ограниченными возможностями здоровья. В университете установлена лицензионная программа Website x5 free 10 (программа для бесплатного создания сайтов).

При необходимости для прохождения учебной практики имеется возможность создания рабочего места в учебном корпусе.

Государственная итоговая аттестация выпускников вуза с ограниченными возможностями здоровья является обязательной и осуществляется после освоения основной образовательной программы в полном объеме, включая защиту выпускной квалификационной (дипломной) работы.

Выпускники с ограниченными возможностями здоровья при подготовке к государственной итоговой аттестации и в период ее проведения имеют возможность доступа в аудитории, к библиотечным ресурсам института.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Контроль и оценка результатов освоения МДК осуществляется преподавателями в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка качества освоения рабочей программы МДК включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию по итогам освоения МДК.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<p>Умеет - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;</p> <p>рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>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>знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</p> <p>принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</p> <p>сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;</p> <p>санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</p>	<p>Тестовые задания, реферат, практические работы</p> <p>Экзамен по МДК.03.01</p>

	<p>порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</p> <p>принципы управления материально-производственными запасами;</p> <p>методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</p> <p>требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;</p> <p>систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;</p> <p>рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>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>знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</p> <p>принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</p> <p>сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;</p> <p>санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</p> <p>порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</p> <p>принципы управления материально-производственными запасами;</p> <p>методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</p> <p>требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;</p> <p>систему отчетности в службе</p>	<p>Тестовые задания, реферат, практические работы</p> <p>Экзамен по МДК.03.01</p>

	обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<p>- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;</p> <p>рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>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>знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</p> <p>принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</p> <p>сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;</p> <p>санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</p> <p>порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</p> <p>принципы управления материально-производственными запасами;</p> <p>методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</p> <p>требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;</p> <p>систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	Тестовые задания, реферат, практические работы Экзамен по МДК.03.01

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии	Тестовые задания, реферат, практические работы Экзамен по МДК.03.01
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Способность поиска и использования необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач	Тестовые задания, реферат, практические работы Экзамен по МДК.03.01
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;	Тестовые задания, реферат, практические работы Экзамен по МДК.03.01
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач	Тестовые задания, реферат, практические работы Экзамен по МДК.03.01
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Правильный выбор информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Тестовые задания, реферат, практические работы Экзамен по МДК.03.01
ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Готовность эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Тестовые задания, реферат, практические работы Экзамен по МДК.03.01
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;	Тестовые задания, реферат, практические работы Экзамен по МДК.03.01

<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p>	<p>Эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач</p>	<p>Тестовые задания, реферат, практические работы</p> <p>Экзамен по МДК.03.01</p>
<p>ОК.09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Способность ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Тестовые задания, реферат, практические работы</p> <p>Экзамен по МДК.03.01</p>
<p>ОК.10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p>	<p>Готовность пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Тестовые задания, реферат, практические работы</p> <p>Экзамен по МДК.03.01</p>
<p>ОК 11. . Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>		<p>Тестовые задания, реферат, практические работы</p> <p>Экзамен по МДК.03.01</p>