

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ (СПО)  
МДК 03.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В  
ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

основной образовательной программы среднего профессионального  
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**Квалификация: менеджер**

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>стр.</b>
	<b>3</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>5</b>

<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>6</b>
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>11</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>13</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

## МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания В РАМКАХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 03.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ»

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуг питания в номерах (room-service).

3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы

4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Рабочая программа профессионального модуля может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса. Опыт работы не требуется.

### 1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

#### **иметь практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номер;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

#### **уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервирочную тележку room-service, производить сервировку стола;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечить соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

**знать:**

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
  - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
  - виды «комплементов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
  - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;
  - принципы и технологии организации досуга и отдыха;
  - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
  - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
  - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
  - особенности обслуживания room-service;
  - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
  - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
  - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
  - правила обращения с магнитными ключами;
  - правила организации хранения ценностей проживающих;
- Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

### 1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 451 часа, включая:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 319 часа;  
самостоятельной работы обучающегося – 132 часов;  
производственная практика -144 часа

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	4 семестр	5 семестр	6 семестр
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>500</i>	<i>122</i>	<i>210</i>	<i>168</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>326</i>	<i>68</i>	<i>132</i>	<i>99</i>
в том числе:				
Теоретическое обучение	<i>172</i>	<i>34</i>	<i>84</i>	<i>54</i>
Лабораторные и практические занятия	<i>127</i>	<i>34</i>	<i>48</i>	<i>45</i>
контрольные работы	*			
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	<i>27</i>			<i>27</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>174</i>	<i>54</i>	<i>78</i>	<i>42</i>
в том числе:				
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) (если предусмотрено)				
Указываются другие виды самостоятельной работы при их наличии (реферат, расчетно-графическая работа, домашняя работа и т.п.).	<i>174</i>	<i>54</i>	<i>78</i>	<i>42</i>
<i>Итоговая аттестация в форме</i>		Контроль ная работа	Контроль ная работа	Контроль ная работа

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности)** часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1.-3.4.	Раздел 1. Ведение процесса организации обслуживания гостей в процессе проживания	500	326	127	27	174	-	36	126
	Производственная практика, (по профилю специальности), часов	-						-	-
	<b>Всего:</b>	<b>500</b>	<b>326</b>	<b>127</b>	<b>27</b>	<b>174</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>126</b>



### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем		Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения		
1		2		3	4		
Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем		Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)			Объем часов	Уровень освоения	
1		2			3	4	
Раздел ПМ 1. Ведение процесса организации обслуживания гостей в процессе проживания							
МДК 1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания							
Тема 1.1. Организационно-управленческая структура гостиничных комплексов		1	Классификация средств размещения. Типология гостиниц		22	3	
		2	Классификация гостиничных номеров (российская и зарубежная)			2	
Тема 1.2. Порядок работы персонала хозяйственной службы при предоставлении комплекса услуг		<b>Содержание</b>					
		1	<b>Порядок работы обслуживающего персонала</b> Организация рабочего места персонала хозяйственной службы Технология и правила предоставления услуг размещения, дополнительных услуг. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при обслуживании		30	3	
		2	<b>Современные технологии обслуживания потребителей</b> Технологии уборки номеров Порядок уборки постели Технологии уборки служебных помещений Технологии предоставления услуг питания в номера (room-service)		30	3	
		3	<b>Стандарты обслуживания</b> Стандарты качества обслуживания Стандарты внешнего вида			3	
		<b>Практические занятия</b>			47		

	1	Подготовка рабочего места к работе		
	2	Освоение порядка уборки номеров		
	3	Порядок уборки постели		
	4	Порядок предоставления дополнительных услуг		
	5	Порядок сопровождения гостей в период размещения в отеле		
	6	Порядок предоставления услуг питания в номера (room-service)		
Тема 1.3 Кадровое обеспечение	<b>Содержание</b>			
	1	<b>Подбор, расстановка и функции персонала</b>	30	<b>3</b>
	2	<b>Должностные инструкции персонала службы обслуживания номеров</b> Права ответственного Обязанности ответственного Служебный этикет		<b>3</b>
	<b>Практические занятия</b>		30	
	1	Составление должностной инструкции горничных, супервайзеров и других сотрудников службы обслуживания номеров		
	2	Составление месячного графика дежурств горничных		
	3	Прием на работу		
Тема 1.4 Современные средства, оборудование и инвентарь в гостинице	<b>Содержание</b>			
	1	Ведение учета оборудования и инвентаря	30	
	2	Состав, функции и возможности при использовании автоматизированных систем управления в отеле		<b>3</b>
	<b>Практические занятия</b>		30	
	1	Организация учета оборудования и инвентаря гостиницы		
	2	Освоение форм работы с оборудованием, инвентарем		
Тема 1.5. Технологии обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	<b>Содержание</b>			
	1.	Правила «найденные и забытые вещи» Причинение ущерба имуществу отеля Составление акта о порче имущества	30	
	<b>Практические занятия</b>		20	
	1.	Ведение журнала забытых вещей		
	2	Оформление заявки о неисправности и поломках		
	3	Составление акта о порче имущества		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 3.</b>			<b>174</b>	
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы ( по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателям). Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к защите.				

Самостоятельное изучение правил заполнения форм документации по бронированию.		
<p align="center"><b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка докладов и рефератов по темам: Мировые гостиничные бренды</li> <li>• Современные формы предоставления дополнительных услуг;</li> <li>• Развитие рынка гостиничных услуг России;</li> <li>• Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг;</li> <li>• Организация профилактических мер по привлечению клиентов в гостиницы3. Освоение информационных и телекоммуникационных технологий по обслуживанию клиентов в гостинице.....</li> </ol>		
<p><b>Учебная практика</b></p> <p><b>Виды работ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с рабочим местом службы обслуживания номеров;</li> <li>2. Знакомство с работой горничной;</li> <li>3. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.</li> </ol>	<b>36</b>	
<p><b>Производственная практика (по профилю специальности)</b></p> <p><b>Виды работ:</b></p> <p>Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы; Составление необходимой документации при обслуживании гостей;</p>	<b>126</b>	
<p align="center"><b>Тематика курсовых работ (проектов)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система мотивации персонала службы обслуживания</li> <li>2. Особенности формирования профессиональных навыков у персонала службы обслуживания</li> <li>3. Анализ качества обслуживания</li> <li>4. Современные способы привлечения клиентов</li> <li>5. Взаимодействие службы обслуживания с другими службами гостиницы</li> <li>6. Особенности формирования взаимодействия между персоналом службы обслуживания номеров и клиентом</li> <li>7. Правила этикета для сотрудников службы обслуживания</li> <li>8. Современные технологии обслуживания гостей</li> <li>9. Корпоративные стандарты</li> <li>10. Персонал как ключевой фактор развития гостиницы</li> </ol>	<b>27</b>	
<p><b>Производственная практика (для СПО – (по профилю специальности) итоговая по модулю (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</b></p> <p><b>Виды работ</b> .....</p>	-	
<b>Всего</b>	<b>500</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:  
1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает следующее.

#### **Учебные кабинеты:**

- 1) иностранного языка;
- 2) менеджмента и управления персоналом;
- 3) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности;
- 6) организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей .

#### **Тренинговые кабинеты:**

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) служба приема и размещения.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект бланков документации по обслуживанию проживающих;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, актов и т.д.)

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

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

Специализированная мебель, телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение профессионального обеспечения, специальное оборудование.

1. Тренинговый кабинет информатики и информационно-коммуникационных технологий:

Рабочие места по количеству обучающихся

1	Компьютеры	8	Принтер
2	Видеомагнитофон	9	Плоттер
3	Аудио-музыкальный центр	10	Специализированная мебель
4	Копировальный аппарат	11	Специальное оборудование (modem, smart и т.д.)

5	Сканер	12	Экранно-звуковые пособия
6	Факсимильный аппарат	13	Компьютерные программы
7	Автоответчик	14	Печатные демонстрационные пособия

2. Тренинговый кабинет - гостиничный номер
3. Рабочие места по количеству обучающихся

1	Компьютеры	8	Специализированная мебель
2	Копировальный аппарат	9	Специальное оборудование (modem, smart и т.д.)
3	Сканер	10	Экранно-звуковые пособия
4	Факсимильный аппарат	11	Компьютерные программы по бронированию
5	Автоответчик ( телефон. аппараты)	12	Комплект бланков документооборота по резервированию
6	Принтер	13	Медиа комплект
7	Экран настенный	14	Деловые игры и видео фильмы, отражающие содержание дисциплины,

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фотоматериал на дисках, сайты Интернета, материалы вебинаров.

#### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

- Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.-Ростов н/Д:Феникс,2016.317
- Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов.М.:Инфра-М, Форум.2013
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.-М.: Альфа-М, Инфра-М,2014

- Корнеев Н.В. и др. Технология гостиничного сервиса.-М.:Академия.2014
- Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие. – М.: «Издательский центр Академия», 2013, 220 с.
- Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.
- <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
- Быстров С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2014. - 400 с.
- <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=423744>
- Орловская В. П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
- <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959>

#### Дополнительная литература:

- Грачева О.Ю. и др. Организация туристского бизнеса М.:Альфа –М.; ИНФРА.2013
- Дж.Уокер. Управление гостеприимством/ Пер. с англ. М.- ЮНИТИ -ДАНА, 2013-735с.
- Джон Уокер. Введение в гостеприимство. Учебник (перевод англ.) М: Издательство, ЮНИТИ-ДАНА,2013,755с.
- Быстров С. А.Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с
- <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356>
- Джум Т. А.Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с
- <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>

#### Газеты:

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

#### Журналы:

- «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»
- «Гостиничное дело»
- «Отель»

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля «Выполнение работ администратора».

#### 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и специальности 101101 «Гостиничный сервис».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Менеджмент», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Деловой иностранный язык», «Здания и инженерные системы гостиниц», «Управленческая психология», «Безопасность жизнедеятельности».

### 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения.

Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией, которую проводит экзаменационная комиссия. В состав экзаменационной комиссии могут входить представители общественных организаций обучающихся.

Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения.

Для текущего и итогового контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблица 1).

Таблица 1

Показатели контроля и оценки результатов освоения ПМ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	изложение последовательности уборки номеров демонстрация навыков по	Устный экзамен Экспертная оценка на практическом экзамене



при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	обслуживанию проживающих; демонстрация навыков по уборке номеров;	
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	- демонстрация навыков по предоставлению услуг питания в номера -изложение последовательности сервировки тележки	<i>Тестирование</i>  <i>Тестирование</i>  <i>Экспертная оценка на практическом занятии</i>
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	-изложение последовательности учета оборудования и инвентаря;	<i>Тестирование</i>
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	- применение правил обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	<i>Тестирование</i>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация интереса к будущей профессии.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях</i>

профессиональной деятельности	профессиональной деятельности.	<i>при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	- демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 2).

Таблица 2

## Показатели оценки достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений экзаменационной комиссией определяется интегральная оценка освоенных обучающимися профессиональных и общих компетенций как результатов освоения профессионального модуля.

