

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВОЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

для специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

Рассмотрена на заседании ЦК	Утверждаю Заместитель директора по УР	Рабочая программа профессионального модуля
_____	_____	разработаны на основе
(Название ЦК)	(ФИО)	Федерального государственного
_____	«_____»_____2017	образовательного стандарта по
(ФИО Председателя ЦК)	г.	специальности среднего
Протокол №_____	_____	профессионального образования
«_____»_____2017 г.	«_____»_____2018 г.	_____
Протокол №_____	_____	43.02.14 Гостиничное дело.
«_____»_____2018 г.	«_____»_____2019 г.	Приказ Министерства
Протокол №_____	_____	образования и науки РФ от 9
«_____»_____2019 г.	«_____»_____2020 г.	декабря 2016 г. № 1552
Протокол №_____	_____	
«_____»_____2020 г.		

Разработчики:

(ФИО, должность, место работы)

(ФИО, должность, место работы)

(ФИО, должность, место работы)

Рекомендована Экспертной комиссией Министерства образования Саратовской области.

Заключение Экспертной комиссии № _____ от «_____» _____ 20__ г.

©
©
©
©
©

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1.1. Область применения рабочей программы

рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 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 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.
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	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность 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	- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
--------------------	---

опыт	- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг 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	- 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 – 574 часов.

Из них на освоение МДК

- МДК 03.01 – 374 часа,

- МДК 03.02 – 56 часов,

на практики:

- учебную - 72 часа,

- производственную - 72 часа.

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды професси ональных общих компетен ций	Наименования профессионального модуля* разделов	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производствен ная часов (если предусмотрена рассредоточен ная практика)
			всего , часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1, ОК. 01 - 03	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	204	312	64				72	72
ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 - 10	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	226	48	90					
	Учебная практика, часов	72							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							
	Всего:	574	360	154		-	-		

* Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отлагательного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

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. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		204
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		174
	Содержание	
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции	50
	Обязанности персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда клиентов.	
	Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	
	Housekeeping Report – как основной рабочий документ.	
	Персональное задание горничной.	
	Отчет (задание) для супервайзера.	
	2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
	Менеджер службы номерного фонда. Функциональные обязанности.	
	Руководитель службы номерного фонда. Функциональные обязанности.	
	Старшая горничная службы номерного фонда. Функциональные обязанности.	
	Горничная службы номерного фонда. Функциональные обязанности.	
	Кастелянша, швея, супервайзер, стюард. Прачечная и химчистка.	
	3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	
	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/	
	Классификация чистящих средств.	
	Средства для чистки и мытья посуды.	
	Средства для чистки обивки мебели, ковров, изделий из ворсовых тканей.	
	Средства для чистки оконных стекол, зеркал, стеклянной посуды.	
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	7. Деловое общение. Этика и этикет.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	Составление персональных заданий горничным. Составление персональных заданий супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров. Ролевые игры и диалоги по отработке приемов делового общения. Ролевая игра «Действия работников при пожарной эвакуации» Заполнение личных данных гостя в электронную систему регистрации.	20
	Содержание	56
	1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.	
	Состав и группировка основных средств.	
	Оценка материалов.	
	Основные положения по учету материалов.	
	Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения	
	Документальное оформление выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	
	2 Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.	
	Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	
	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	
	Характеристика различных способов начисления амортизации.	

	Показатели оценки состояния и использования основного капитала на предприятиях гостеприимства.	
	Сущность и структура оборотного капитала гостиничных предприятий.	
	Определение потребности в оборотном капитале.	
	Показатели эффективности управления оборотными средствами.	
	Сущность, особенности и специфика труда в гостиничном бизнесе.	
	Персонал гостиничного предприятия и его структура.	
	Списочный и явочный состав работающих. Расчёт численности персонала.	
	Показатели состава и эффективности использования трудовых ресурсов.	
	Организация труда в гостиничном и ресторанном бизнесе.	
	Фонд заработной платы гостиничного предприятия, состав, структура и основные показатели эффективности его использования.	
	Понятие финансов. Формы финансирования гостиничных предприятий. Источники финансирования.	
	Понятие и состав издержек производства и обращения. Классификация затрат гостиничного предприятия. Смета затрат. Калькуляция себестоимости.	
	Понятие и структура цены. Виды цен. Основные факторы при установлении цены на гостиничный продукт.	
	Стратегии ценообразования. Основные методы расчёта цены в гостиничном и ресторанном бизнесе.	
	Экономическая природа и источники образования прибыли. Распределение и использование прибыли гостиничными предприятиями.	
	Рентабельность гостиничного и ресторанного хозяйства. Порог рентабельности: сущность и методика его определения. Запас финансовой прочности предприятия.	
	Сущность и виды налогов, оплачиваемых гостиницами. Факторы, определяющие специфику уплаты налогов, обязательных платежей и сборов. Основные варианты налогообложения.	
	Организация менеджмента гостиничного бизнеса. Основные концепции организации бизнеса в гостиничном деле.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. Расчет фонда заработной платы гостиничного предприятия. Расчет издержек производства и обращения. Расчет затрат гостиничного предприятия. Смета затрат. Калькуляция себестоимости. Расчет рентабельности гостиничного хозяйства. Составление схемы структуры оборотного капитала гостиничных предприятий.	18

	Составление схемы иерархии персонала гостиничного предприятия. Начисление амортизации.	
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		30
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	Тематика практических занятий и лабораторных работ Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	26
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. 7. Изучить правила начисления амортизации на белье и посуду. 8. Изучить мировую практику организации менеджмента гостиничного бизнеса. 9. Составить таблицу обязанностей и ответственных за их выполнение служащих. 10. Отработка навыков общения на иностранном языке. 11. Подбор диалогов на иностранном языке. 12. Формирование цен в гостиничном бизнесе на услуги в зависимости от расположения.		34
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.		226
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		200
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание 1 Технологии уборочных мероприятий в гостинице. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Технология уборки жилых помещений в гостинице. Виды уборочных работ: ежедневная текущая, ежедневная промежуточная, генеральная, экспресс-уборка. Принципы и категории уборочных работ.	40

	Технология уборки вспомогательных помещений в гостинице.	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	Контроль за качеством уборки и технического состояния номеров.	
	Документация поэтажной службы.	
	Нормативы проведения уборочных мероприятий.	
	2. Охрана труда, техника безопасности для сотрудников службы.	
	3. Обслуживание VIP-гостей. Категории гостей, подлежащие обслуживанию по типу "Вип".	
	Виды «комплиментов». Поощрения (комплименты), предоставляемые клиентам гостиниц	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь	
	4. Уборочная техника.	
	Инвентарь. Стремянки, лестницы-стремянки, стремянки-платформы. Салфетки, тряпки.	
	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.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	26
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	
	Оформление забытых вещей.	
	Оформление документации на хранение ценностей.	
	Составление схемы последовательности уборки номеров.	
	Отработка техники проведения уборочного мероприятия.	
	Проведение контроля качества уборки номеров.	
	Оформление документации при возврате ценных вещей.	
	Содержание	28
	Содержание бельевого хозяйства.	
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	
	Матрасы в гостинице.	
	Требования к качеству подушек.	
	Требования к качеству одеяла.	
	Требования к качеству постельного белья.	
	Уход за постельными принадлежностями.	

	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Технология работы и функции сотрудников прачечной.	
	Особенности организации работы химчистки в средствах размещения.	
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
	Оборудовании используемое в гостиничной химчистки	
	Глажение и гладильные машины	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Расчет нормативов белья. Оформление документации при порче вещей в химчистке или прачечной. Контроль за деятельностью служб химчистки и прачечной.	18
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.	Содержание	
	Безопасность в средствах размещения.	
	Требования к службе безопасности гостиницы.	
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы.	
	Порядок обеспечения секретности.	
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	
	Защита персональных данных.	
	Коммерческая тайна гостиницы.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Составление концепции безопасности для гостиницы Составление схемы структуры службы безопасности. Отработка действий при краже. Отработка действий при захвате заложников, терроризме. Защита персональных данных. Правила оформления согласия на обработку персональных данных. Отработка навыков работы в системе «умный дом».	16
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	Содержание	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.	
	Камера хранения. Возможность хранения багажа.	
	Депозитные ячейки (сейфы).	
		16

	Воровство в гостинице.	
	Системы контроля доступа в помещения.	
	Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения.	
	Система охранной сигнализации.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Составление программы противодействия воровству в гостинице. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз. Контроль системы видеонаблюдения. Правила оформления электронных ключей. Оформление документов при размещении ценных вещей гостя на хранение. Составление схемы действий при возникновении угроз.	12
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		26
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Введение лексики, закрепление в упражнениях Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	22
Внеаудиторная (самостоятельная) работа 1. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). 2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. 3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице» 4. Диалоги со службой безопасности на иностранном языке. 5. Практика языка по теме: «Прием ценностей на хранение», поиск фраз, диалогов. 6. Возможные пути избегания конфликта при краже вещей в гостинице. 7. Составление эссе по теме: «Работа службы безопасности, виды служб безопасности». 8. Мировые правила оформления согласия на обработку персональных данных. 9. Отработка действий работников при теракте.		36

10. Написание рефератов по теме: « Самые знаменитые гостиницы мира».	
<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора 4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 6. Проведение различных видов уборочных работ 7. Оформление документов на забытые вещи 8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 9. Использование в работе знаний иностранных языков 10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование 12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) 13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. 16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием 17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования 	72
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих 2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 3. Проведение контроля готовности номеров к заселению 4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой 5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 7. Ведение учета забытых вещей. 	72

8. Работа с просьбами и жалобами гостей. 9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 10. Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества 11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг 13. Оформление отчетной документации 14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах 15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря	
Всего	574

По каждому разделу указываются междисциплинарные курсы и соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ, практических и иных занятий. Уровень освоения проставляется напротив дидактических единиц (отмечено двумя звездочками). Тематика самостоятельной работы может приводиться по выбору разработчиков по разделу или по каждой теме. Подробно перечисляются виды работ учебной и (или) производственной практики. Если по профессиональному модулю предусмотрены курсовые проекты (работы), приводятся их темы, указывается содержание обязательных учебных занятий и самостоятельной работы студентов.

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

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

Учебные кабинеты:

- 1) иностранного языка (Лингафонная лаборатория);
- 2) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) гостиничный номер.

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.

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 необходимо предусмотреть 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 иностранным языкам, паспорт кабинета.

Перечень средств обучения: компьютеры, видеомагнитофон, 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.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проходит рассредоточено.

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1.	Кровать одноместная	2 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини – бар	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	2 шт.
8.	Стул	1 шт.
9.	Зеркало	1 шт.
10.	Шкаф	1 шт.
11.	Телефон	1 шт.
12.	Верхний светильник	1 шт.
13.	Кондиционер	1 шт.
14.	Телевизор	1 шт.
15.	Гладильная доска	1 шт.
16.	Утюг	1 шт.
17.	Душевая кабина	1 шт.
18.	Унитаз	1 шт.
19.	Раковина	1 шт.
20.	Зеркало в ванной комнате	1 шт.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Кол-во единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального пользования	для группового использования
1.	Одеяло	2 шт.	2 шт.
2.	Подушка	2 шт.	2 шт.
3.	Покрывало	2 шт.	2 шт.
4.	Комплект постельного белья	2 шт.	4 шт.
5.	Шторы	2 шт.	2 шт.
6.	Напольное покрытие	1 шт.	1 шт.
7.	Укомплектованная тележка горничной	1 шт.	1 шт.
8.	Ершик для унитаза	1 шт.	1 шт.
9.	Ведерко для мусора	1 шт.	1 шт.
10.	Держатель для туалетной бумаги	1 шт.	1 шт.
11.	Стакан	2 шт.	2 шт.
12.	Полотенце для лица	2 шт.	2 шт.
13.	Полотенце для тела	2 шт.	2 шт.
14.	Полотенце для ног	2 шт.	2 шт.
15.	Салфетка на раковину	2 шт.	2 шт.
16.	Полотенце коврик	1 шт.	1 шт.

17.	Парфюмерно-косметические принадлежности	2 комплекта	15 комплектов
18.	Пылесос	1 шт.	1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1 Печатные издания

Нормативные документы:

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

Основные источники:

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва.2012
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие.2012
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес : классификация гостиниц и других средств размещения.2012
4. D.Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2013
5. E.Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2012
6. M.Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2013
7. Francis O'Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

3.2.2 электронные издания (электронные ресурсы)

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

3.2.3 Дополнительные источники:

Журналы периодического издания:

1. «ОТЕЛЬ»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,

4. «Гостиница и ресторан»

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

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. Экспертная оценка защиты курсовой работы. Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
ПК1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	– правильность выбора, оформления бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;	
ПК1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– 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	

	<p>выбора способов и форм инструктирования персонала;</p> <ul style="list-style-type: none"> – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательности действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; <p>- адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;</p> <p>- владение лексическим и грамматическим минимумом;</p> <p>- логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;</p> <p>- демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и</p>	
--	--	--

	<p>закончить разговор;</p> <ul style="list-style-type: none"> - соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; <ul style="list-style-type: none"> – Уместное использование лексических единиц и грамматических структур. 	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; <p>точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</p>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; - экспертная оценка защиты курсовой работы. <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой</p>	<ul style="list-style-type: none"> – оптимальность планирования информационного 	

для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</p> <ul style="list-style-type: none"> – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; <p>адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</p>	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; <p>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ul style="list-style-type: none"> – эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; <p>оптимальность планирования профессиональной деятельности</p>	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> – грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; <p>толерантность поведения в рабочем коллективе</p>	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	<p>понимание значимости своей профессии</p>	

общечеловеческих ценностей		
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> – точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> – адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	

