

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

Колледж информационных технологий и экономики

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор

Отеля «Гранд-Кавказ»

_____/Бабугоева Л.Б./

«__» _____ 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор КИТиЭ

_____/Нахушева Ф.Б./

«__» _____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Программа подготовки специалистов среднего звена

**43.02.14 – Гостиничное дело
Среднее профессиональное образование**

**Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству
Очная форма обучения**

Нальчик, 2020

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности СПО 43.02.14 Гостиничный дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г, примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена Гостиничное дело.

Разработчики: Жекамухова Л.Ю., Энеева М.И. – преподаватели КИТиЭ

Рецензент: _____ Кудеева Ф.Ж., зам. директора ООО «Синема» отель «Гранд-Кавказ»

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании ЦК учёта, экономики и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 2020 года.

Председатель ЦК

_____ Текуева М.Т.
(подпись)

Согласовано

Научная библиотека КБГУ,
отдел комплектования

_____ Губжокова Н.А.
(подпись)

Содержание

1. Паспорт программы профессионального модуля	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	5
3. Структура и содержание профессионального модуля.....	6
4. Условия реализации программы профессионального модуля	16
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля.....	19

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, в части освоения основного вида деятельности (ВД): **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

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

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен **иметь практический опыт:**

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- 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 на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 622 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 362 часа,

включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 292 часа; самостоятельной работы и консультации обучающегося – 58 часов;

учебной практики – 72 часов

производственной практики – 180 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в том числе профессиональными (ПК3.1–3.4) и общими компетенциями (ОК 01 - 10).

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.

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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	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	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная 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 3.1-3.3 ОК. 01 – ОК 10	МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	480	184	38	24	34	10	72	180
	Промежуточная аттестация, часов	6							
ПК 3.1-3.3 ОК. 01 – ОК 10	МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда	128	108	104		14			
	Экзамен по модулю, часов	8							
	Всего:	622	292	142	24	58		72	180

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

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	Уровень освоения
1	2	3	
1 семестр			
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.			
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			
	Содержание	28	1
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	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.		
	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.		
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.		
	7. Деловое общение. Этика и этикет.		
Тематика практических занятий и лабораторных работ			
Практическое занятие №1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.		4	2

	Практическое занятие №2. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	3	
	Практическое занятие №3. Оформление контроля качества уборки номеров.	2	2
Рейтинговая работа №1		1	
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	Содержание		
	1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	30	1
	2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.		
	3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.		
	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие №4. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	5	2
	Практическое занятие №5. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	4	
Внеаудиторная (самостоятельная) работа 1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консержах, посыльных. 3. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. 4. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.		26	3
Рейтинговая работа №2		1	
2 семестр			
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.			
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			
Тема 2.1. Организация поэтажного	Содержание		
	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	22	1

обслуживания номерного фонда гостиницы.	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.		
	3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».		
	4. Уборочные материалы, техника, инвентарь		
	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		
	Практическое занятие №6. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2	2
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Практическое занятие №7. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2	
	Практическое занятие №8. Оформление забытых вещей.	2	
	Содержание		
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	14	1
	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		
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.	Практическое занятие №9. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	2
	Практическое занятие №10. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	1	
	Рейтинговая работа №1	1	
	Содержание		
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	12	1
	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.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие №11. Составление концепции безопасности для гостиницы	2	2

	Практическое занятие №12. Составление схемы структуры службы безопасности.	2	
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	Содержание		
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	10	1
	Воровство в гостинице.		
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.		1
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие №13. Составление программы противодействия воровству в гостинице. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	2	2
Раздел 3. Технология выполнения уборочных работ и предоставление услуг питания в номерах			
Тема 3.1 Технология выполнения различных видов уборочных работ	Содержание	4	1
	Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.		
	Уборка гостевых номеров, типы уборок		
	Уборка гостиничных подсобных и вспомогательных помещений		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие №14 Изучение разновидностей завтраков. Отработка навыков составления карт заказа на завтрак-обед-ужин в номер. Отработка навыков приема заказа на услуги питания в номере. Семинар на тему: «Предоставление услуги питания в номерах»	1	2
Рейтинговая работа №2		1	
3 семестр			
Тема 3.2.Предоставление услуги питания в номерах	Содержание	2	1
	Характеристика службы room-service		
	Особенности оснащения службы room-service		
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе 1. Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.		11	2

4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.		
Рейтинговая работа №1	1	
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе 5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9. Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы.	11	2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой 1. Планирование выполнения курсовой работы 2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы 3. Изучение литературных источников. 4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части 5. Изучение практических материалов 6. Подготовка к защите курсовой работы	10	3
Рейтинговая работа №2	1	
Тематика курсовых работ 1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения 2. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарт-отелях 3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах 4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях 5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс 6. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение 7. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы 8. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования 9. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия		

10. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования 11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях 12. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования 13. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования 14. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице 15. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования 16. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования 17. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными 18. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования		
Учебная практика Виды работ 1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора 4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 6. Проведение различных видов уборочных работ 7. Оформление документов на забытые вещи 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	72	2

17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования		
Производственная практика Виды работ <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. 8. Работа с просьбами и жалобами гостей. 9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 10. Заполнение документов по соответствию выполненных 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 	180	3
Консультации	6	
Самостоятельная работа	38	
Обязательная нагрузка	184	
Итого	480	
Промежуточная аттестация	6	

МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

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	Уровень освоения
1	2	3	
2 семестр			
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале			
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12	
	Практическое занятие №1. Введение лексики, закрепление в упражнениях		2
	Практическое занятие №2. Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста.	12	2
	Практическое занятие №3. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	11	2
	Рейтинговая работа №1	1	
	Практическое занятие №4. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	12	2
	Практическое занятие №5. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	11	2
Рейтинговая работа №2		1	
3 семестр			
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.			
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10	

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.	Практическое занятие №6 Введение лексики, закрепление в упражнениях		2
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.		
	Практическое занятие №7 Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	7	2
	Рейтинговая работа №1	1	
	Практическое занятие №8 Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики.	10	2
	Практическая работа №9 . Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи	8	
	Практическое занятие №10 Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	7	2
Внеаудиторная (самостоятельная) работа 1. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. 2. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации		6	3
Рейтинговая работа №2		1	
Консультации		8	
Дифференцированный зачёт		2	
Всего		128	
Итого часов по модулю		622	
Аудиторная нагрузка		544	
Практические занятия		142	
Курсовое проектирование		24	
Учебная практика		72	
Производственная практика		180	
Самостоятельная работа		50	
Консультации		16	
Промежуточная аттестация		12	
Экзамен по модулю		8	

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).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

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/ лаборатории:

- 1) лаборатории «Автоматизированных информационных систем», «Учебная бухгалтерия»
- 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 имеется полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

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

В кабинете предусмотрен достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по 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

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Автоматизированных информационных систем», «Учебная бухгалтерия»:

- АРМ-преподавателя;
- АРМ-студента;
- вычислительный блок
- комплект интерактивного оборудования
- ноутбук
- стол мобильный компьютерный
- комплект учебно-методических материалов.

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.

4.2. Информационное обеспечение обучения

1. Агабекян И.П., Английский язык для сферы обслуживания / Агабекян И.П. - М. : Проспект, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-392-23324-3 - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. - URL :<http://mwww.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392233243.html> (дата обращения: 28.10.2019).

2. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования - 2-е изд. —М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 320 с.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-422356#page/1>

Дополнительная литература:

1. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>

2. Матвиенко, Л. М. Иностранный язык: теория и практика. Итоговая аттестация по дисциплине: учебно-методическое пособие / Л. М. Матвиенко, В. Г. Нестеренко. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 43 с. — ISBN 978-5-4487-0288-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76827.html>

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/gostinichnyy-servis-403932#page/1>

3. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Нормативно-правовая документация

1. Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015. № 1085 Москва). Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

2. Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция). Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

3. Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

4. Официальный сайт Консультант плюс [Электронный ресурс]: Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

Периодические издания

1. «Гостиничное дело» Раздел: Сфера обслуживания. Издательство: Индустрия гостеприимства и торговли (HORECA).

2. «Маркетинг в России и за рубежом». Издательство «Финпресс».

3. «Менеджмент в России и за рубежом». Издательство «Финпресс».

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. 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.
ПК 3.2. 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;	
ПК 3.3. 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 выбора способов и форм инструктирования персонала;	

	<ul style="list-style-type: none"> – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; - логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; – Уместное использование лексических 	
--	---	--

	единиц и грамматических структур.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<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; – точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана 	<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.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; – адекватность интерпретации полученной информации в 	

	контексте профессиональной деятельности;	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	понимание значимости своей профессии	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– 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.	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных	

	<p>высказываний на известные профессиональные темы);</p> <ul style="list-style-type: none"> – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); <p>правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии 	

6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	<p>Заключение договора ЭБС «Юрайт» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (г. Москва) Договор №207Е/223 от 21.10.2019 г. http://www.biblio-online.ru Актуализирован список литературы</p>	<p>Протокол заседания ПЦК _____ № 2 от 31.10.2019 года</p>	31.10.2019
2.	Обновление МТО		