

**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./

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор КИТиЭ

\_\_\_\_\_/Нахушева Ф.Б./

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 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, 2019**

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: \_\_\_\_\_ Кудяева 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 «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 года.

Председатель ЦК

\_\_\_\_\_ Дзугаева И.А.  
(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
<b>ОК 01.</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
<b>ОК 02.</b>	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
<b>ОК 03.</b>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
<b>ОК 04.</b>	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
<b>ОК 05.</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
<b>ОК 06.</b>	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
<b>ОК 07.</b>	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
<b>ОК 08.</b>	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
<b>ОК 09.</b>	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
<b>ОК 10.</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

### Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 1</b>	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
<b>ПК 3.1.</b>	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
<b>ПК 3.2</b>	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
<b>ПК 3.3</b>	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							
	<b>Всего:</b>	<b>622</b>	<b>292</b>	<b>142</b>	<b>24</b>	<b>58</b>		<b>72</b>	<b>180</b>

### 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	
<b>1 семестр</b>			
<b>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</b>			
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>			
	<b>Содержание</b>	<b>28</b>	<b>1</b>
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.		
<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>			
<b>Практическое занятие №1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.</b>		<b>4</b>	<b>2</b>

	<b>Практическое занятие №2.</b> Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	<b>3</b>	
	<b>Практическое занятие №3.</b> Оформление контроля качества уборки номеров.	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Рейтинговая работа №1</b>		<b>1</b>	
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	<b>Содержание</b>		
	1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	<b>30</b>	<b>1</b>
	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.		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>		
	<b>Практическое занятие №4.</b> Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<b>5</b>	<b>2</b>
	<b>Практическое занятие №5.</b> Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	<b>4</b>	
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.		<b>26</b>	<b>3</b>
<b>Рейтинговая работа №2</b>		<b>1</b>	
<b>2 семестр</b>			
<b>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.</b>			
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>			
Тема 2.1. Организация поэтажного	<b>Содержание</b>		
	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	<b>22</b>	<b>1</b>



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.		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>		
	<b>Практическое занятие №6.</b> Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2	2
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	<b>Практическое занятие №7.</b> Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2	
	<b>Практическое занятие №8.</b> Оформление забытых вещей.	2	
	<b>Содержание</b>		
	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.		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>		
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.	<b>Практическое занятие №9.</b> Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2	2
	<b>Практическое занятие №10.</b> Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	1	
	<b>Рейтинговая работа №1</b>	1	
	<b>Содержание</b>		
	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.		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>		
	<b>Практическое занятие №11.</b> Составление концепции безопасности для гостиницы	2	2

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

4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.		
<b>Рейтинговая работа №1</b>	<b>1</b>	
<b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</b> 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.	<b>11</b>	<b>2</b>
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</b> 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	<b>10</b>	<b>3</b>
<b>Рейтинговая работа №2</b>	<b>1</b>	
<b>Тематика курсовых работ</b> 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 мотелях 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		
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 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 сейфowego 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		
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</li> <li>2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> <li>3. Проведение контроля готовности номеров к заселению</li> <li>4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</li> <li>5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</li> <li>6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</li> <li>7. Ведение учета забытых вещей.</li> <li>8. Работа с просьбами и жалобами гостей.</li> <li>9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</li> <li>10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</li> <li>11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</li> <li>12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</li> <li>13. Оформление отчетной документации</li> <li>14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</li> <li>15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря</li> </ol>	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	
<b>2 семестр</b>			
<b>МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			
<b>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>			
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>12</b>	
	<b>Практическое занятие №1.</b> Введение лексики, закрепление в упражнениях		<b>2</b>
	<b>Практическое занятие №2.</b> Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста.	<b>12</b>	<b>2</b>
	<b>Практическое занятие №3.</b> Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	<b>11</b>	<b>2</b>
	<b>Рейтинговая работа №1</b>	<b>1</b>	
	<b>Практическое занятие №4.</b> Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	<b>12</b>	<b>2</b>
	<b>Практическое занятие №5.</b> Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	<b>11</b>	<b>2</b>
<b>Рейтинговая работа №2</b>		<b>1</b>	
<b>3 семестр</b>			
<b>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.</b>			
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>10</b>	

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

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;	<b>Текущий контроль:</b> 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. <b>Промежуточная аттестация:</b> 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"> <li>– адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;</li> <li>– точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;</li> <li>– адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице;</li> <li>– соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;</li> <li>– адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;</li> <li>- адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;</li> <li>- владение лексическим и грамматическим минимумом;</li> <li>- логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;</li> <li>- демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор;</li> <li>- соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;</li> <li>- логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;</li> <li>– Уместное использование лексических</li> </ul>	
--	---	--

	единиц и грамматических структур.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах;</li> <li>– адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</li> <li>– оптимальность определения этапов решения задачи;</li> <li>– адекватность определения потребности в информации;</li> <li>– эффективность поиска;</li> <li>– адекватность определения источников нужных ресурсов;</li> <li>– разработка детального плана действий;</li> <li>– правильность оценки рисков на каждом шагу;</li> <li>– точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- экспертная оценка защиты курсовой работы.</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>- выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.</li> </ul>
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</li> <li>– адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов;</li> <li>– точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</li> <li>– адекватность интерпретации полученной информации в</li> </ul>	

	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"> <li>– адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> </ul> <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"> <li>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</li> <li>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</li> </ul>	



## 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. <a href="http://www.biblio-online.ru">http://www.biblio-online.ru</a> Актуализирован список литературы</p>	<p>Протокол заседания ПЦК _____  № 2 от 31.10.2019 года</p>	31.10.2019
2.	Обновление МТО		