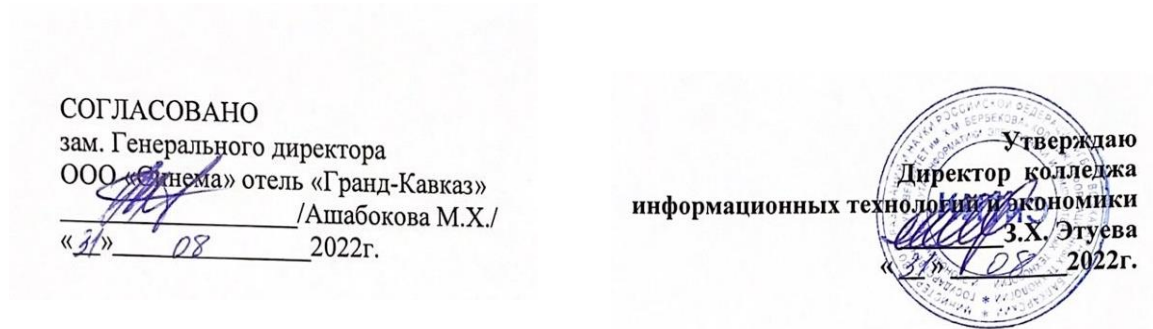


**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

Колледж информационных технологий и экономики



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, 2022 г.

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.

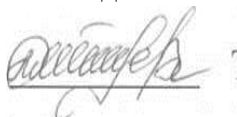
Разработчики: Жекамухова Л.Ю., Энеева М.И. – преподаватели КИТиЭ

Рецензент: Ашабокова М.Х., зам. директора ООО «Синема» отель «Гранд-Кавказ»

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

Протокол № 1 от «31» августа 2022 года.

Председатель ЦК



(подпись)

Текуева М.Т..

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

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

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

МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

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. Цель и планируемые результаты 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, отводимое на освоение профессионального модуля

Объём образовательной программы учебной дисциплины – 609 часов,

МДК.03.01.: максимальная учебная нагрузка 219 часов, обязательной учебной нагрузки обучающегося – 211 часов; консультации – 4 часа, промежуточная аттестация – 4 часа.

МДК.03.02. максимальная учебная нагрузка 126 часов, обязательной учебной нагрузки обучающегося – 110 часов; самостоятельная работа – 4 часа, консультации – 6 часов, промежуточная аттестация – 4 часа.

учебной практики – 72 часа, производственной практики – 180 часов; экзамен по модулю – 8 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, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном 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.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Тематический план профессионального модуля

Коды ПК и ОК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем профессионального модуля, час.									
			Обучение по МДК								Практика	
			Объем образовательной программы ПМ	В том числе							УП	ПП
				теоретическое обучения	практические занятий	лабораторные работы	курсовая работа (проект)	Самостоятельн ая работа	Консультации	Промежуточна я аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
ПК 3.1-3.3 ОК. 01 – 10	МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	471	211	127	46	38			4	4	72	180
ПК 3.1-3.3 ОК. 01 –10	МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда	126	110	6	104			4	6	6		
	Экзамен по модулю	8										
	Всего	609										

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	
Тема 3.3 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Содержание Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	11	2
Рейтинговая работа №2		1	
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)		72	2

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		
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	4	
Обязательная нагрузка	211	
Промежуточная аттестация	4	
Итого	219	

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.			
Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10	
	Практическое занятие №6 Введение лексики, закрепление в упражнениях		2

сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	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		4	3
Рейтинговая работа №2		1	
Консультации		4	
Всего		126	
Итого часов по модулю		605	
Аудиторная нагрузка		573	
Практические занятия		150	
Учебная практика		72	
Производственная практика		180	
Самостоятельная работа		8	
Консультации		10	
Промежуточная аттестация		10	
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 	