к ООП по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области «Электростальский колледж»

Утверждена приказом руководителя
образовательной организации
№ 168-од от 01 июля 2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

г.о. Электросталь, 2021 г.

РАССМОТРЕНО
ПЦК профессионального
цикла по специальностям
38.02.01 Экономика и
бухгалтерский учет (по
отраслям) и 43.02.14
Гостиничное дело
Протокол № 1
«31» августа 2021 г.
_____ / Исаева О. В. /

Программа профессионального модуля ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработана в соответствии с требованиями:

1. Примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе СПО по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ 17 июля 2017 г., регистрационный № 43.02.14-170717
2. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности: 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ № №1552 от «09» 2016 года (регистрационный № 44974 от «26» декабря 2016 г.)
3.Федерального закона от 31 июля 2020 г. №304-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся;
4.Приказа Министерства просвещения Российской Федерации «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования» № 747 от 17.12.2020 г., регистрационный № 62178 от 22.01.2021 г.
5. Учебного плана по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного «01» июля 2021 г. приказ № 168-од.

Организация-разработчик: ГБПОУ МО «Электростальский колледж»

Разработчик: Вальцова Виктория Алексеевна

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	**4**
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	**6**
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	**7**
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	**14**
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	**17**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы СПО, разработанной в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности: **ВД 3. 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, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – **820 часов**

Из них на освоение МДК

- МДК 03.01 – 322 часа,
- МДК 03.02 – 50 часов

на практики:

- учебную - 108 часа
- производственную – 324 часа

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

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 (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

2.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК.11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

2.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	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 ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

3.1 Тематический план профессионального модуля

Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.					Консультации	Курсовая работа	Самостоятельная работа
		Обучение по МДК			*Практики*				
		Всего	лекции	практ.	Учебная	Производственная			
МДК.03.01. Планирование, организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	320	300	200	100	-	-	1	-	19
МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	50	50	-	48	-	-			2
УП.03.01 Учебная практика	108				108	-			-
ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности)	324					324			-
Комплексный экзамен	18								
Всего:	***820***	350	***200***	***148***	***108***	***324***	***1***	***-***	***21***

3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ 03. Организация и контроль текущей 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**	**4**
МДК.03.01. Планирование, организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		**322**	
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.			
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	**Содержание**	**26**	
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	**4**	**2-3**
	2. Планирование работы службы обслуживания номерного фонда. Охрана труда и техника безопасности . Персонал службы, основные технологические документы.	**4**	
	3. Технология работы персонала, графики выхода на работу.	**4**	
	4. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Система мотивации и оплаты труда.	**2**	
	5.Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж	**4**	
	6. Планирование работы горничных, супервайзера.	**4**	
	7. Деловое общение. Этика и этикет. Прием на работу новых сотрудников	**4**	
	Тематика практических занятий	**16**	
	1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	**4**	**2-3**
	2. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	**4**	
	3. Составление графиков работы персонала.	**2**	
	4. Распределение обязанностей между работниками.	**2**	
	5. Составление персональных заданий горничным.	**2**	
	6. Решение ситуационных задач	**2**	

Тема 1.2. Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	**Содержание**	**12**	
	1.Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	**4**	**1-3**
	2.Методика определения потребностей службы обслуживания номерного фонда в материальных ресурсах	**4**	
	3.Определение потребностей службы в персонале	**4**	
	Тематика практических занятий	**6**	
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	**6**	**2-3**
Самостоятельная работа		**7**	**1-3**
1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.		**1**	
2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.		**1**	
3. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.		**1**	
4. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.		**1**	
5. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.		**1**	
6. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.		**2**	
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 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	**Содержание**	**40**	
	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	**8**	**1-3**
	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	**8**	
	3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	**8**	
	4. Уборочные материалы, техника, инвентарь	**8**	
	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.	**8**	
Практическое занятие. Контрольная работа		**1**	
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	**Тематика практических занятий**	**20**	
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	**4**	**2-3**
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	**4**	
	Уборочная техника и инвентарь, правила техники безопасности при работе	**4**	
	Оформление забытых вещей.	**4**	
	Составление «комплимента» для VIP-гостя	**4**	
Тема 2.2. Организация работы прачечной - химчистки	**Содержание**	**24**	
	1. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	**4**	
	2. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	**4**	

	3. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	**4**	
	4. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	**4**	
	5. Порядок действий сотрудников прачечной – химчистки при возникновении конфликтной ситуации	**4**	
	6. Изучение средств для антиаллергенной обработке материалов	**4**	
	Тематика практических занятий	**24**	
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	**4**	
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	**4**	
	Составить отчет по выполнению работ из бланка заданий	**4**	
	Отработать алгоритм действий сотрудников прачечной – химчистки при возникновении конфликтной ситуации	**4**	
	Разработка алгоритма по антиаллергенной обработке материала	**4**	
	Подбор средств для обработки разных типов пятен	**4**	
Тема 2.3. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице	**Содержание**	**36**	
	1. Виды дополнительных услуг. Услуги бизнес – центра и сервис- бюро	**4**	**1-3**
	2. Услуги бизнес – центра и сервис- бюро	**4**	
	3. Организация экскурсионного обслуживания	**4**	
	4. Технология оказания телекоммуникационных услуг. Услуга «побудка»	**4**	
	5. Оказание персональных, торговых и банковских услуг.	**4**	
	6. Виды «комплиментов».	**4**	
	7. Транспортные услуги	**4**	
	8. Организация отдыха и развлечений	**4**	
	9. Спортивно – оздоровительный комплекс, СПА- услуги	**4**	
	Тематика практических занятий	**16**	
	Организация предоставления дополнительных услуг	**2**	**2-3**
	Оформление заказов на различные услуги . Контроль текущей деятельности сотрудников	**2**	
	Отработка навыков по оказанию персональных услуг гостю. Контроль качества выполненных работ	**4**	
	Разработка анимационных программ и экскурсионных маршрутов	**4**	
	Составление отчетов по выполненным заказам на различные услуги	**4**	
Тема 2.4. Учет материальных ценностей гостиницы	**Содержание**	**24**	
	1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	**6**	**1-3**
	2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	**6**	

	3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	**6**	
	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	**6**	
	Тематика практических занятий	**15**	
	Оформление документов на поступление и внутреннее перемещение основных средств, на прием – сдачу и списание.	**5**	**2-3**
	Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы. Заполнение инвентаризационных описей	**6**	
	Составление актов на списание инвентаря, оборудования, при порче имущества проживающими	**4**	
Тема 2.5. Обеспечение безопасности проживающих.	**Содержание**	**28**	
	1.Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	**4**	**1-3**
	2.Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	**4**	
	3.Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	**4**	
	4.Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	**4**	
	5.Составление концепции безопасности для гостиницы	**4**	**2-3**
	6.Составление схемы структуры службы безопасности	**4**	
	7.Отработка действий работников службы обслуживания номерного фонда в экстремальных ситуациях	**4**	
Тема 2.6. Сохранность имущества проживающих	**Содержание**	**12**	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	**2**	**1-3**
	Воровство в гостинице.	**4**	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	**4**	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	**2**	
Самостоятельная работа		**12**	
Составление программы противодействия воровству в гостинице.		**4**	
Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.		**4**	
Разработать план рабочего дня менеджера службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		**4**	
Консультация		**1**	
ИТОГО в МДК.03.01:		**322**	
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	**Тематика практических занятий**	**20**	
	Структура службы эксплуатации номерного фонда.	**4**	**2-3**
	Персонал номерного фонда.	**4**	
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации	**4**	
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	**4**	

	Деловое общение. Этика и этикет	**4**	
Самостоятельная работа		**2**	
Составление делового письма разным типам собеседников		1	
Составить стандарт обслуживания VIP-гостя		1	
Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	**Тематика практических занятий**	**28**	
	Уборка номеров. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	**2**	**2-3**
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	**4**	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь	**2**	
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы	**2**	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	**2**	
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	**2**	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	**2**	
	Требования к службе безопасности гостиницы	**2**	
	Современные технологии, применение технологий «умный» дом	**2**	
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	**2**	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице	**2**	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	**2**	
Практическое занятие. Зачет		**2**	
ИТОГО в МДК.03.02:		**50**	
Учебная практика Виды работ 1.Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 4. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 5. Проведение различных видов уборочных работ 6. Оформление документов на забытые вещи 7. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 8. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 9. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 10. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. 11 .Отработка навыков общения с потребителем в процессе уборки номера на иностранном языке. Составление диалогов. 12.Отработка навыков общения с иностранными гостями при работе в прачечной. 13.Расшифровка различных знаков международной маркировки тканей, средств для уборки, средств для стирки.		**108**	

14.Отработка навыков общения с потребителем при возникновении проблем, споров и конфликтов на иностранном языке. 15.Составление инструкций и памяток на иностранном языке. 16.Отработка навыков общения с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях.		
Производственная практика Виды работ 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 актирования 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 Оформление актов на списание малоценного инвентаря	**324**	
Комплексный экзамен	**18**	
ИТОГО:	**820**	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. Ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств)
2. Репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. Продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

Учебные кабинеты:

1) иностранного языка (Лингафонная лаборатория);

2) правового и документационного обеспечения управления;

4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;

5) безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;

2) гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:
- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров

комплект бланков документации;

- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения:

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

Лаборатория «Гостиничный номер (стандарт 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.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

4.2.1 Печатные издания

Нормативные документы:

1.Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015.№ 1085 Москва)

2.Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 (№ 132-ФЗ последняя редакция)

3.ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

4.Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

Основные источники:

1. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:- М.: Издательский центр «Академия»,2019.

4.2.2 электронные издания (электронные ресурсы)

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

4.2.3 Дополнительные источники:

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,
4. «Гостиница и ресторан»

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
1	*2*
Умения:	
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;	*Текущий контроль:* ➢ экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите теоретических и практических работ; ➢ оценка заданий для самостоятельной работы. *Промежуточная аттестация:* ➢ экспертная оценка выполнения теоретических и практических заданий на *экзамене*
Знания:	
- 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.	*Текущий контроль:* ➢ экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите теоретических и практических работ; ➢ оценка заданий для самостоятельной работы. *Промежуточная аттестация:* ➢ экспертная оценка выполнения теоретических и практических заданий на *экзамене*

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированные профессиональные компетенции, но и развивать общие компетенции, обеспечивающие их умения.

Код и наименование профессиональных компетенций	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; – правильность выбора, оформления бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – 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; – 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	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной 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.		
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		

	высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; – Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.	

Наименование компетенций	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно, к различным контекстам.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Осуществляет поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Планирует и реализовывает собственное профессиональное и личностное развитие.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Работает в коллективе и в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, клиентами.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Проявляет гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Содействует сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за

		деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Использует средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационные технологии в профессиональной деятельности.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Пользуется профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач

		Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.