

МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Нижегородской области
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»**
(ГБПОУ НО «КБЛК»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

р.п. Красные Баки

2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчик (и): Ю.В. Корзунов, преподаватель

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии

УГС 43.02.14 Сервис и туризм
протокол № 1 от «30» августа 2021 г.

Председатель: Дубинина / Дубинская И.С.

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного

	фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.2.3 В результате освоения профессионального модуля студент 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 обслуживания номерного фонда; - 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 – 458 часов.

Из них на освоение МДК

- МДК 03.01 – 114 часов,

- МДК 03.02 – 122 часа,

- самостоятельной работы 16 часов,

на практики:

- учебную - 144 часа,

- производственную - 72 часа.

- в том числе практической подготовки 72 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования профессионального модуля* разделов	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Промежуточная аттестация (экзамен)	Практическая подготовка		
			Обязательные аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа			учебная, часов	производственная часов	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проектная работа (работа)*, часов	из них практическая подготовка, часов	всего, часов				в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов
ПК 3.1, 3.2, 3.3 ОК. 01 - 10	Раздел 1. Планирование и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале, в том числе на иностранном языке	380	214	138		138	16	-	6	144	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72									72
	Экзамен квалификационный	6						6			
	Всего:	458	214		-	16	-	12	144	72	

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	В том числе практической подготовки	Уровень освоения	
1	2	3	4	5	
Раздел ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. на иностранном языке		380			
МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		108	32		
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	16		2	
	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.
	5				Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой.
	6				Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
	7.				Деловое общение. Этика и этикет.
	8.				Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.
	9.				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.
	Практические работы		6	6	
1.	Практическая работа №1. Составление персональных заданий				

		горничным и супервайзерам.			
	2.	Практическая работа №2.Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.			
	3.	Практическая работа №3.Оформление контроля качества уборки номеров.			
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях	Содержание		8		2
	1.	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.			
	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.			
	Практические работы		6	6	
	4.	Практическая работа №4.Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			
	5.	Практическая работа №5.Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.			
Тема 1.3. Технология эксплуатации стеновых, потолочных и напольных покрытий гостиницы.	Содержание		6		2
	1.	Основные типы стеновых и потолочных покрытий, основные характеристики			
	2.	Основные виды напольных покрытий, их характеристики			
	3.	Основные виды ковров и ковровых покрытий, их характеристики			
Тема 1.4. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями гостиницы	Содержание		4		2
	1.	Виды мебели и фурнитуры, дифференциация мебели по назначению. Технология эксплуатации мебели			
	2.	Типы мебельных тканей и поверхностей, основные характеристики			

Тема 1.3. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Содержание		16		2
	1.	Уборочные материалы, техника, инвентарь. Нормы расхода чистящих и моющих средств.			
	2.	Различные виды уборочных работ.			
	3.	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества			
	4.	Уборка общественных и служебных зон гостиницы			
	5.	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов»			
	6.	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.			
	7.	Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.			
	8.	Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.			
	Практические работы		8	8	
	6.	Практическая работа №6. Оформление технологических документов службы номерного фонда.			
7.	Практическая работа №7. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.				
8.	Практическая работа №8. Оформление забытых вещей.				
9.	Практическая работа №9. Организация обслуживания VIP-гостей.				
Тема 1.4. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание		8		2
	1.	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.			
	2.	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов			
	3.	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.			
	4.	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.			
	Практические работы		4	4	
	9.	Практическая работа №10. Расшифровка ярлыков текстильных изделий			
10.	Практическая работа №11. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих				
Тема 1.5. Обеспечение безопасности проживающих	Содержание		10		2
	1.	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы			
	2.	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.			

	3.	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.			
	4.	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.			
	5.	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.			
	Практические работы		4	4	
	11.	Практическая работа №12. Составление концепции безопасности для гостиницы			
	12.	Практическая работа №13. Составление схемы структуры службы безопасности			
Тема 1.6. Сохранность имущества проживающих	Содержание		8		2
	1.	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице.			
	2.	Воровство в гостинице.			
	3.	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.			
	4.	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.			
	Практические работы		4	4	
	13.	Практическая работа №14. Составление программы противодействия воровству в гостинице			
14.	Практическая работа №15. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз				
Промежуточная аттестация по МДК 03.01 в форме экзамена			6		
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.					
Тема 2.1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	Практическое занятие №1. Персонал отеля. Обязанности персонала. Чтение и перевод текста. Практика устной речи Практическое занятие №2. Формирование языковых навыков и речевых умений по теме: «Different Categories of Rooms». Практическое занятие №3. Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи. Практическое занятие №4. Введение лексики по теме «Оборудование комнаты», закрепление в упражнениях Практическое занятие №5. Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи.		36		

	<p>Практическое занятие №6. Структура There is/ are, закрепление в упражнениях.</p> <p>Практическое занятие №7. Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Практическое занятие №8. Лексика по теме «Ванная комната», закрепление в упражнениях</p> <p>Практическое занятие №9. Выполнение упражнений с использованием пройденной темы. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Практическое занятие №10. Числительные: количественные и порядковые, закрепление в упражнениях</p> <p>Практическое занятие №11. Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Практическое занятие №12. Пассивный залог.</p> <p>Практическое занятие №13. Выполнение упражнений, для закрепления, пройденного материала. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Практическое занятие №14. Гости с детьми, закрепление в упражнениях</p> <p>Практическое занятие №15. Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Практическое занятие №16. Возмещение ущерба. Порча имущества, потеря. Закрепление в упражнениях.</p> <p>Практическое занятие №17. Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Практическое занятие №18. Правила безопасности размещения вещей на территории гостиницы</p> <p>Практическое занятие №19. Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Практическое занятие №20. Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Практическое занятие №21 Прибытие, размещение, выписка. Практика устной речи.</p> <p>Практическое занятие №22 Лексика “Housekeeping”.</p> <p>Практическое занятие №23 Лексические упражнения.</p> <p>Практическое занятие №24 “Housekeeping”. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.</p>			
--	---	--	--	--

	<p>Практическое занятие №25 Food and Beverage. Room service. Конструкция would like to.</p> <p>Практическое занятие №26 Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Практическое занятие №27 Организация прачечной, химчистки. Закрепление в упражнениях.</p> <p>Практическое занятие №28 Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Практическое занятие №29 Фитнес-центр. СПА-салон. Закрепление в упражнениях.</p> <p>Практическое занятие №30. Развитие навыков устной речи. Types of Room. The Cost. Facilities.</p> <p>Практическое занятие №31. Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи</p>			
<p>Тема 2.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке</p>	<p>Практическое занятие №32. Оборудование для животных.</p> <p>Практическое занятие №33. Обслуживание вип-клиентов. Приветствие на иностранном языке. Закрепление в упражнениях.</p> <p>Практическое занятие №34 Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Практическое занятие №35. Действий обслуживающего персонала в ситуации кражи вещей гостя. Theft at The Hotel.</p> <p>Практическое занятие №36. Предлоги места, закрепление в упражнениях.</p> <p>Практическое занятие №37. Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Практическое занятие №38. Предлоги движения. Закрепление в упражнениях.</p> <p>Практическое занятие №39. Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Практическое занятие №40. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз. Dealing with Problems.</p> <p>Практическое занятие №41. Достопримечательности города.</p> <p>Практическое занятие №42. Постельные принадлежности. Полотенца. Шторы. Ткани. Закрепление в упражнениях.</p> <p>Практическое занятие №43. Выполнение упражнений с использованием</p>	<p>56</p>		

	<p>пройденной лексики. Развитие навыков устной речи. Практическое занятие №44. Общение с иностранными гостями в чрезвычайных ситуациях. Emergency Situation. Практическое занятие №45. Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи. Практическое занятие №46. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. Практическое занятие №47. Здоровье гостей. Практическое занятие №48. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Role Play Практическое занятие №49. Выполнение упражнений с использованием пройденной лексики. Развитие навыков устной речи. Практическое занятие №50. Оформление счета при выписке гостя. Практическое занятие №51. Практика устной речи. Практическое занятие №52. Практика устной речи.</p>			
Дифференцированный зачет		2		
<p>Самостоятельная работа Составление алгоритма обслуживания гостя на иностранном языке. Систематическая проработка конспектов учебных занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам, составленным преподавателем). Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, учебной и справочной литературы, нормативных документов. Сбор информации, в том числе с использованием сети Интернет, ее анализ, подготовка сообщений и презентаций. Чтение и перевод текста. Подготовка словаря иностранных терминов.</p>		16	16	
<p>Учебная практика Виды работ 1. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. 2. Технология работы персонала службы номерного фонда. Должностные обязанности сотрудников: заместитель руководителя (менеджера службы) супервайзера, поэтажного персонала. 3. Взаимодействие службы номерного фонда с другими службами и отделами. 4. Овладение практическими навыками работы сотрудников службы номерного фонда.</p>		144		

<ol style="list-style-type: none"> 5. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. 6. Составление графика выхода на работу персонала службы номерного фонда. 7. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре в зависимости назначения и норм расхода. 8. Составление актов на списание инвентаря и оборудования. 9. Организация работы поэтажного персонала в соответствии со стандартами обслуживания в гостинице. 10. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. 11. Организация работы прачечной-химчистки (порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку текстильных и др. вещей). 12. Оформление основных технологических документов службы номерного фонда. 13. Применение профессионального оборудования, инвентаря инструментария. 14. Соблюдение техники безопасности при выполнении уборочных работ 15. Проведение различных видов уборочных работ. 16. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки. 17. Текущая уборка жилых номеров. 18. Уборка номеров после выезда клиентов, порядок работы с оставленными и забытыми клиентами вещами. 19. Оформление документов на забытые вещи. 20. Организация устранения технических неполадок в номерном фонде гостиницы (взаимодействие с тех. службой). 21. Организация вечернего сервиса (промежуточной уборки). 22. Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей). Уборка в номерах, занятых VIP гостями. 23. Прием заказа и обслуживание в гостиничных номерах. 24. Комплектация сервировочной тележки. 25. Расчеты с потребителями за услуги. 26. Предоставление дополнительных услуг. 27. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. 28. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. 29. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. 30. Расчет с потребителями за предоставленные услуги. 31. Контроль качества уборки и правила приема гостевых номеров. 32. Проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. 			
--	--	--	--

<p>33. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.</p> <p>34. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>35. Система электронных замков. Методы предотвращения гостиничных краж.</p> <p>36. Обеспечение гостиничных предприятий системами пожарной безопасности, охранной, тревожно-вызывной сигнализации, системой управления доступом.</p> <p>Дифференцированный зачёт</p> <p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</p> <p>2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</p> <p>3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</p> <p>4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>6. Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>7. Оформление документов на забытые вещи</p> <p>8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>9. . Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Дифференцированный зачёт</p>			
Экзамен по профессиональному модулю	6		
Всего	458		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов: **Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Кабинет иностранного языка.**

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета **«Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»**: столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная, интерактивная доска, ноутбук, мультимедийный проектор.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета **«Кабинет иностранного языка»**: столы ученические, стулья ученические. Стол преподавателя, стул преподавателя. Доска аудиторная, интерактивная доска, ноутбук, мультимедийный проектор.

Оснащение базы практики: реализация программы учебной практики требует наличия лаборатории **«Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»**.

Оборудование лаборатории **«Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»**:

- Кровать одноместная – 2 штуки;
- Прикроватная тумбочка – 2 штуки;
- Настольная лампа (напольный светильник);
- Бра – 2 штуки;
- Мини – бар;
- Стол;
- Кресло;
- Стул;
- Зеркало;
- Шкаф;
- Телефон;
- Верхний светильник;
- Кондиционер;
- Телевизор;
- Гладильная доска;
- Утюг;
- Пылесос;
- Душевая кабина;
- Унитаз;
- Раковина;
- Зеркало;
- Одеяло – 2 штуки;

Подушка – 6 штук;
Покрывало – 2 штуки;
Комплект постельного белья – 4 комплекта;
Шторы;
Напольное покрытие;
Укомплектованная тележка горничной;
Ершик для унитаза;
Ведерко для мусора;
Держатель для туалетной бумаги;
Стакан;
Полотенце для лица – 2 штуки;
Полотенце для тела – 2 штуки;
Полотенце для ног – 2 штуки;
Салфетка на раковину 2 упаковки;
Полотенце коврик – 2 штуки;
Индивидуальные косметические принадлежности.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, 2020, [Электронный ресурс] - [http:// www.academia- moscow. ru/-](http://www.academia-moscow.ru/) ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

Дополнительная литература

Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ.учрежд. СПО/И.И.Потапова. -2е изд., стер. -М. Издательский центр «Академия», 2020-320с.

Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса (b1):учеб. пособие для СПО/С.А. Воробьева, А.В.Киселева.-5-е изд., испр. И доп.-М.: Издательство Юрайт, 2020-192с., [Электронный ресурс] -[http://www.biblio - online.ru](http://www.biblio-online.ru) – «ЭБС Юрайт».

Голубев А.П. Английский язык для специальности «Туризм»,2019, [Электронный ресурс] - [http:// www.academia- moscow. ru/-](http://www.academia-moscow.ru/) ЭБС ООО ОИЦ «Академия».

3.2.2 электронные издания (электронные ресурсы)

1. Booking.com Лучшие отели и жильё: www.booking.ru
1. Tripadvisor: Прочтите отзывы, сравните цены и бронируйте: www.tripadvisor.ru
2. Федеральное агентство по туризму: www.russiatourism.ru
3. Впечатления на РБК Стиль: новости, кино, театры, рестораны, путешествия: www.turist.rbc.ru

4. TURIZM.RU – новости туризма. Лента туристических новостей: www.news.turizm.ru
5. Всё о туризме: туристическая библиотека: www.tourlib.net
6. Туризм.Ру/ Самая полная библиотека отчётов по туризму: www.tourism.ru
7. Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России – Prohotel.ru: www.prohotel.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; 	
ПК1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> 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; 	<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.
ПК1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<ul style="list-style-type: none"> – адекватность предложений по инструктированию 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; 	<p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на диф. зачете по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.

	<ul style="list-style-type: none"> - 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; <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	<ul style="list-style-type: none"> - актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; - точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии 	

<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе</p>	
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>понимание значимости своей профессии</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте</p>	
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие</p>	

	профессиональные темы	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	