

**Министерство образования и науки Самарской области**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Приказ директора колледжа  
от 09.06.2021 г № 199 - 03

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы  
обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

*программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело*

**Самара, 2021**

## **ОДОБРЕНО**

Предметно-цикловой  
(методической) комиссией  
Социально-экономических дисциплин  
Председатель Е. А. Каргопольцева

Составители:

Коршун Т.Д., преподаватель ГБПОУ «ПГК»  
Болдырев М.А., преподаватель ГБПОУ «ПГК»

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016г. N 1552

Рабочая программа дисциплины разработана по итогам исследования квалификационных запросов со стороны организаций регионального рынка труда.

Рабочая программа разработана в соответствии с методическими рекомендациями и шаблоном, утвержденном в ГБПОУ «Поволжский государственный колледж».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3.1 Тематический план профессионального модуля .....	7
303 .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю .....	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ.....	9
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.1 .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.2 .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 .....	24

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело базовой подготовки, разработанной в ГБПОУ «ПГК».

Рабочая программа профессионального модуля Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, повышения квалификации, переподготовки и профессиональной подготовке.

Рабочая программа составлена для очной и заочной формы обучения.

### 1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

#### Базовая часть

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

#### **иметь практический опыт:**

Код	Наименование результата обучения
ПО 1	в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
ПО 2	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

#### **уметь:**

Код	Наименование результата обучения
У 1	планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
У 2	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
У 3	рассчитывать нормативы работы горничных;
У 4	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;

Код	Наименование результата обучения
У 1	планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
У 2	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;

Зн 6	принципы управления материально-производственными запасами
Зн 7	методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
Зн 8	требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
Зн 9	систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Вариативная часть в объеме 108 часов использована на увеличение объема времени на следующие образовательные результаты

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

Код	Наименование результата обучения
У 1	планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
У 2	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в том числе профессиональными компетенциями (ПК), указанными в ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Код	Наименование результата обучения
У 1	планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
У 2	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;

В процессе освоения ПМ студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

#### 3.1 Тематический план профессионального модуля

Оды профессиональ ных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.-3	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	124	108	68	*	10		72	144
ПК 1.1–1.3	Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	54	48	48		4			
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144							
	Учебная практика	72							
	Консультации	2							

	Промежуточная аттестация	<b>6</b>						
	Всего:	<b>294</b>	<b>156</b>	<b>116</b>		<b>14</b>	<b>72</b>	<b>144</b>



### 3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю

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
1	2	3
<b>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</b>		
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		
	<b>Содержание</b>	
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p>1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.</p> <p>2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>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.</p> <p>6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</p> <p>7. Деловое общение. Этика и этикет.</p>	<b>20</b>
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными	<b>38</b>

	нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров.	
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	<b>Содержание</b>	
	1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	20
	2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	
	3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	
	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	30	
<b>МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	24
Внеаудиторная (самостоятельная) работа		
1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. 3. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. 4. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. 5. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. 6. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.		
<b>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</b>		
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		
Тема 2.1. Организация	<b>Содержание</b>	40

поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	
	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	
	4. Уборочные материалы, техника, инвентарь	
	5. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.	
	Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
Оформление технологических документов службы номерного фонда. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. Оформление забытых вещей.	<b>8</b>	
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	<b>Содержание</b>	
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	<b>40</b>
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	<b>6</b>	
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.	<b>Содержание</b>	
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	<b>36</b>
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
Составление концепции безопасности для гостиницы Составление схемы структуры службы безопасности.	<b>4</b>	
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	<b>Содержание</b>	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	<b>36</b>
	Воровство в гостинице.	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	

	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
	Составление программы противодействия воровству в гостинице. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	<b>4</b>
<b>МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Введение лексики, закрепление в упражнениях Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	<b>24</b>
Внеаудиторная (самостоятельная) работа		
1. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). 2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. 3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»		
Курсовая работа		<b>24</b>
<b>Учебная практика</b>		
<b>Виды работ</b>		
1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора 4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 6. Проведение различных видов уборочных работ 7. Оформление документов на забытые вещи 8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 9. Использование в работе знаний иностранных языков		
		<b>72</b>

<p>10. 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><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <p>1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>3. Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>7. Ведение учета забытых вещей.</p> <p>8. Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>13. Оформление отчетной документации</p> <p>14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p>	<b>144</b>
<p><b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</b></p> <p>1. Планирование выполнения курсовой работы</p> <p>2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы</p> <p>3. Изучение литературных источников.</p> <p>4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части</p> <p>5. Изучение практических материалов</p>	

6. Подготовка к защите курсовой работы	
<b>Всего</b>	<b>294</b>

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

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

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.

В кабинете иностранного языка должен быть 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 необходимо предусмотреть 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, видеомagneтофон, аудио – музыкальный центр, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, автоответчик, принтер, плоттер, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), компьютерные программы

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проходит рассредоточено.

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.



**3.2. Информационное обеспечение обучения.****Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы****3.2.1 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. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва.2015

2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие.2015

3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес : классификация гостиниц и других средств размещения.2014

4. D.Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2015

5. E.Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2015

6. M.Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2014

7. Francis O’Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2015.

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

**3.2.2 электронные издания (электронные ресурсы)**

1. [www.booking.ru](http://www.booking.ru)

2. [www.tripadvisor.ru](http://www.tripadvisor.ru)

3. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

4. [www.turist.rbc.ru](http://www.turist.rbc.ru)

5. [www.news.turizm.ru](http://www.news.turizm.ru)

6. [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net)

7. [www.tourism.ru](http://www.tourism.ru)

8. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)

9. [www.prootel.ru](http://www.prootel.ru)

**3.2.3 Дополнительные источники:**

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,

2. «Пять звезд»,

3. «PRO отель»,

4. «Гостиница и ресторан»

Оформление перечней источников в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и

издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления" (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 28.04.2008 N 95-ст).

#### 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"> <li>– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;</li> <li>– правильность выбора, оформления бланков;</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы.</li> </ul> <p>Экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>- выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.</li> </ul>
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"> <li>– правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;</li> <li>– правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;</li> <li>– правильность составления графика выхода на работу;</li> <li>– адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;</li> <li>– правильность составления должностной инструкции;</li> <li>– адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций;</li> <li>– адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала;</li> </ul>	
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"> <li>– правильность выбора способов и форм инструктирования персонала;</li> <li>– адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;</li> <li>– точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;</li> <li>– адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице;</li> <li>– соответствие порядка</li> </ul>	

	<p>проведения инвентаризации действующим правилам;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;</li> <li>- адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;</li> <li>- владение лексическим и грамматическим минимумом;</li> <li>- логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;</li> <li>- демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор;</li> <li>- соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;</li> <li>- логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;</li> <li>– Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</li> </ul>	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах;</li> <li>– адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</li> <li>– оптимальность определения этапов решения задачи;</li> <li>– адекватность определения потребности в информации;</li> <li>– эффективность поиска;</li> <li>– адекватность определения источников нужных ресурсов;</li> <li>– разработка детального плана действий;</li> <li>– правильность оценки рисков на каждом шагу;</li> <li>точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации,</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- экспертная оценка защиты курсовой работы.</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>- выполнения заданий экзамена по модулю;</li> </ul>

	предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	- 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"> <li>- оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</li> <li>- адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов;</li> <li>- точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</li> <li>адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</li> </ul>	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> <li>- актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</li> <li>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</li> </ul>	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ul style="list-style-type: none"> <li>- эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач;</li> <li>оптимальность планирования профессиональной деятельности</li> </ul>	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке;</li> <li>толерантность поведения в рабочем коллективе</li> </ul>	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, проявлять стандарты антикоррупционного поведения	понимание значимости своей профессии	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> </ul>	

чрезвычайных ситуациях	эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы);</li> <li>– адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> </ul> <p>правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	<ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</li> </ul> <p>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	





**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
**к рабочей программе профессионального модуля**  
**ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ**  
**АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ**

№ п/п	Тема учебного занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Код формируемых компетенций
1.	Основные нормативные документы по правилам представления гостиничных услуг в Российской Федерации. Международные гостиничные правила. Цели бронирования. Виды и способы бронирования.	4	Интерактивная лекция с использованием мультимедийного сопровождения	ПК 1.1.-1.3. ОК 1-9
2.	Прием заявок на бронирование мест и номеров в гостинице от потребителей по различным каналам. Освоение различных способов бронирования (гарантированного и негарантированного).	6	Решение ситуационных задач	ПК 1.1.-1.3. ОК 1-9
3.	Оформление и составление различных видов заявок и бланков. Ведение необходимой документации. Аннулирование или изменение заявок.	4	Решение ситуационных задач	ПК 1.1.-1.3. ОК 1-9
4.	Подбор, расстановка и функции персонала. Планирование деятельности службы бронирования.	6	Решение ситуационных задач	ПК 1.1.-1.3. ОК 1-9
5.	ПЗ 1. Решение ситуационных задач по теме “Ввод основных учетных сведений о гостинице”	2	Метод проектов	ОК 1-5, ПК 1.1
6.	ПЗ 2. Решение ситуационных задач по теме “Заполнение справочников”	2	Метод проектов	ОК 1-5, ПК 1.2
7.	ПЗ 3. Решение ситуационных задач по теме “Управление номерным фондом”	2	Метод проектов	ОК 1-5, ПК 1.1
8.	ПЗ 4. Решение ситуационных задач по теме “Ввод сведений о тарифах организации”	2	Метод проектов	ОК 1-5, ПК 1.1
9.	ПЗ 5. Решение ситуационных задач по теме “Индивидуальное бронирование”	2	Метод проектов	ОК 1-5, ПК 1.1
10.	ПЗ 6. Решение ситуационных задач по теме “Бронирование	2	Метод проектов	ОК 1-5, ПК 1.1



	дополнительных услуг”			
11.	ПЗ 7. Решение ситуационных задач по теме “Формирование подтверждения индивидуального бронирования”	2	Метод проектов	ОК 1-5, 7, ПК 1.3
12.	ПЗ 8. Решение ситуационных задач по теме “Групповое бронирование мест одного номера”	2	Метод проектов	ОК 1-5, 7, ПК 1.1
13.	ПЗ 9. Решение ситуационных задач по теме “Групповое бронирование мест в нескольких номерах”	2	Метод проектов	ОК 1-5, 7, ПК 1.1
14.	ПЗ 10. Решение ситуационных задач по теме “Формирование подтверждения группового бронирования”	2	Метод проектов	ОК 1-5, 7, ПК 1.3
15.	ПЗ 11. Решение ситуационных задач по теме “Аннулирование бронирования”	2	Метод проектов	ОК 1-5, 7, ПК 1.2
16.	ПЗ 12. Решение ситуационных задач по теме “Формирование счета по индивидуальному бронированию”	2	Метод проектов	ОК 1-5, 7, ПК 1.2
17.	ПЗ 13. Решение ситуационных задач по теме “Формирование счета по групповому бронированию”	2	Метод проектов	ОК 1-5, 7, ПК 1.2
18.	ПЗ 14. Решение ситуационных задач по теме “Формирование карты движения номерного фонда”	2	Метод проектов	ОК 1-5, 7, ПК 1.2

## **СВЕДЕНИЯ**

### **об адаптации рабочей программы для инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья**

Рабочая программа учебной дисциплины/профессионального модуля (*лишнее удалить*) адаптирована для организации образовательного процесса для инвалидов и студентов, имеющих ограниченные возможности здоровья (далее – ОВЗ) в части выбора форм, методов и педагогических технологий.

Адаптация рабочей программы проведена с учетом требований ФЗ № 273–ФЗ, ст. 79, письма Минобрнауки РФ от 03.08.2014 г. № 06-281 «Требования к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в ПОО, в том числе оснащенности образовательного процесса», а также методическими рекомендациями по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования от 22.04.2015 г. № 06–830 вн.

Адаптация рабочей программы проведена для инвалидов и обучающихся с ОВЗ, имеющих следующие особенности (*лишнее удалить*): нарушение речи; нарушение слуха; нарушение опорно-двигательного аппарата, в т.ч. ДЦП; нарушения функций и систем организма, не препятствующих обучению по специальности.

#### **Задачи адаптации рабочей программы:**

- 1) формирование индивидуальной образовательной траектории для инвалидов и обучающихся с ОВЗ;
- 2) создание условий, способствующих социальной адаптации для инвалидов и обучающихся с ОВЗ в учебной группе;
- 3) повышение уровня доступности получения информации для инвалидов и обучающихся с ОВЗ;
- 4) формирование мотивации к обучению на основе применения современных педагогических технологий.

#### **Формы, методы и технологии адаптации рабочей программы**

##### **Адаптационные формы и методы:**

- наглядная опора в обучении;
- алгоритмы в обучении;
- комментированное управление;
- поэтапное формирование умственных действий;
- опережающее консультирование по трудным темам;
- игнорирование негативных поступков;
- задания с нарастающей степенью трудности;
- смена видов деятельности;
- поэтапная помощь педагога;
- дифференцированные формы заданий;
- чередование форм организации учебной деятельности (индивидуальная, парная, групповая);
- использование специальных технических средств приема-передачи учебной информации коллективного и индивидуального пользования;
- использование специальных дидактических материалов, печатных и электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к обучению инвалидов и обучающихся с ОВЗ;
- проведение групповых и индивидуальных консультаций.

##### **Педагогические технологии, обеспечивающие адаптацию образовательного процесса для инвалидов и обучающихся с ОВЗ:**

- здоровьесберегающие технологии;
- технологии программированного обучения;
- информационно-коммуникационные технологии;
- технологии дистанционного обучения;
- технологии уровневой дифференциации.

