Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

****

**ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### ПМ 03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ

### СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

специальность

среднего профессионального образования

**46.02.14 Гостиничное дело**

Чебоксары 2022

|  |  |
| --- | --- |
| Разработана в соответствии с методическими рекомендациями по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (утв. Минобрнауки России 20.04.2015 N 06-830вн), с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта, на основе примерной основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело | УТВЕРЖДЕНА  Приказом №353  от "30" 08.2022 г.  . |

РАССМОТРЕНА

на заседании ЦК экономических и социально-юридических дисциплин

Протокол № 10 от "27" мая 2021 г.

Председатель ЦК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Павлова В.Д.

|  |  |
| --- | --- |
| Разработчик:  Живойкина Е.С., преподаватель |  |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **4** |
| **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **6** |
| **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **13** |
| **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **17** |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 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 работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

1.2.1 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. |

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 |

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт | в:  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 - **388**

Из них на освоение МДК 03.01 - 202 часа,

МДК03.02 – 36 часов

Самостоятельнаяработа-16 часов

на практики учебную - 72 часа и производственную - 72 часа

экзамен по модулю – 6 часов

**2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | | | | |
| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | В т.ч. в форме практической подготовки | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | Самостоятельная работа*[[1]](#footnote-1)* |
| Обучение по МДК | | | | | Практики | | Консультации |
| Всего | | В том числе | | | Учебная | Производственная |
| лаборат. и практ. занятий | курсовых работ (проектов) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | 7 | | 8 | 9 | 10 | 11 |
| ПК 3.1,  ОК 01-03 | Раздел 1. Планирование  потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | 202 | 74 | 188 | | 74 |  | |  |  |  | 14 |
| ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04-10 | 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. | 36 | 34 | 34 | | 34 |  | |  |  |  | 2 |
|  | Учебная практика, часов | **72** |  |  | | | | | 72 |  |  |  |
|  | Производственная практика (по профилю специальности), часов | **72** |  |  | 72 |  |  |
|  | **Всего:** | **202** | **108** | **222** | **74** | | | **-** | **72** | **72** |  | **16** |

**2.2. Структура профессионального модуля МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | | | | |
| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | В т.ч. в форме практической подготовки | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | Самостоятельная работа*[[2]](#footnote-2)* |
| Обучение по МДК | | | | | Практики | | Консультации |
| Всего | | В том числе | | | Учебная | Производственная |
| лаборат. и практ. занятий | курсовых работ (проектов) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | 7 | | 8 | 9 | 10 | 11 |
| ПК 3.1,  ОК 01-03 | Раздел 1. Планирование  потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | 14 | 14 | 14 | | 14 |  | |  |  |  | 2 |
| ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04-10 | 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. | 20 | 20 | 20 | | 20 |  | |  |  |  |  |
|  | **Всего:** | **36** | **34** | **34** | **34** | | | **-** |  |  |  | **2** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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)** | **Объем в часах** |
| **1** | **2** | **3** |
| **Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.** | |  |
| **МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.** | | **56** |
|  | **Содержание** | **16** |
| Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда.  Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. |
| 2. Персонал номерного фонда.  Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. |
| 3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| 4. Нормы расхода чистящих и моющих средств. |
| 5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. |
| 6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. |
| 7. Деловое общение. Этика и этикет. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |
| Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.  Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.  Оформление контроля качества уборки номеров. | **8** |
| Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. | **Содержание** |  |
| 1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. | **8** |
| 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. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |
| 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** |
| **МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.** | | **14** |
| Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |
| 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. | **14** |
| 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. | |  |
| **Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.** | |  |
| **МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.** | | **60** |
| Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. | **Содержание** |  |
| 1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. | **6** |
| 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. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |
| Оформление технологических документов службы номерного фонда.  Составление памятки по уборке помещений гостиницы.  Оформление забытых вещей. | **8** |
| Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки | **Содержание** |  |
| Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. | **4** |
| Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. |
| Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. |
| Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |
| Расшифровка ярлыков текстильных изделий.  Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. | **6** |
| Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих. | **Содержание** |  |
| Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. | **6** |
| Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. |
| Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. |
| Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. |
| Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |
| Составление концепции безопасности для гостиницы  Составление схемы структуры службы безопасности. | **4** |
| Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих | **Содержание** |  |
| Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице | **4** |
| Воровство в гостинице. |
| Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. |
| Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |
| Составление программы противодействия воровству в гостинице.  Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз. | **4** |
| **МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | | **20** |
|  | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |
| 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. | **20** |
| 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 | | **24** |
| **Учебная практика**  **Виды работ**  1.Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице  2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы  3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора  4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания  5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья  6. Проведение различных видов уборочных работ  7. Оформление документов на забытые вещи  8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров  9. Использование в работе знаний иностранных языков  10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям  11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование  12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)  13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих  14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей  15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.  16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием  17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования | | **72** |
| **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 15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря | | **72** |

|  |  |
| --- | --- |
| 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. | **32** |
| **Всего** | **388** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО 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;

1. инженерных систем гостиницы и охраны труда;
2. 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, видеомагнитофон, 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. |

* 1. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные издания**

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 304 с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 7-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 240 с.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с.
4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с.
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с.
6. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с.
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

**3.2.2. Основные электронные издания**

1. Дехтярь, Г. М.  Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495961>
2. [Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 c. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93537](https://profspo.ru/books/100399)
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:https://book.ru/book/942119 (дата обращения: 20.01.2022). — Текст : электронный.
4. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1668958 (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495428 (дата обращения: 20.01.2022).
6. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. [Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 c. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/100399](https://profspo.ru/books/100399)
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490205 (дата обращения: 20.01.2022).
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490206 (дата обращения: 20.01.2022).
10. Фаустова, Н. В.  Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808>
11. Образовательная платформа Юрайт https://urait.ru/

3.2.3. Дополнительные источники

1. Гостиницы [Электронный ресурс]. URL: https://web-3.ru/hotel/
2. Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. URL: https://prohotel.ru/
3. Отель: журнал [Электронный ресурс]. URL: журналотель.рф
4. Пять звезд: журнал [Электронный ресурс]. URL: https://5stars-mag.ru/
5. HOTELIER.PRO: журнал [Электронный ресурс]. URL: https://hotelier.pro/
6. Положение о классификации гостиниц. Утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860
7. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года № 1853.
8. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (действующая редакция).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля*[[3]](#footnote-3)*** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 1.1. 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 высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;   – Уместное использование лексических единиц и грамматических структур. | **Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:   * заданий для практических занятий; * заданий по учебной и производственной практикам; * заданий для самостоятельной работы. Экспертная оценка защиты курсовой работы.   **Промежуточная аттестация**:  экспертное наблюдение и оценка выполнения:   * практических заданий на зачете/экзамене по МДК; * выполнения заданий экзамена по модулю; * экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач  профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | * 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 | **Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:   * заданий для практических занятий; * заданий по учебной и производственной практикам; * заданий для самостоятельной работы; * экспертная оценка защиты курсовой работы.   **Промежуточная аттестация**:  экспертное наблюдение и оценка выполнения:   * практических заданий на зачете/экзамене по МДК; * выполнения заданий экзамена по модулю; * экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | * оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; * адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; * точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности; |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | – актуальность используемой нормативно- правовой документации по профессии;  точность, адекватность  применения современной научной профессиональной терминологии |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | – эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач;  оптимальность планирования профессиональной деятельность |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | – грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке;  толерантность поведения в рабочем коллективе |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | – понимание значимости своей профессии |
| ОК 07. Содействовать  сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,  эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | – точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте |
| ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической  подготовленности | – адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | * адекватность понимания общего смысла четко произнесенных 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 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 |

1. Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса. [↑](#footnote-ref-1)
2. Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса. [↑](#footnote-ref-2)
3. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-3)