

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

СОГЛАСОВАНО
с организацией

ООО «Отель-Эксперт»
(наименование)

Акт согласования
от 29.08. 2018 г

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ СГКСТД
№173 от 28.08.2018.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**Организация и контроль текущей деятельности работников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией
Протокол № 1 от 29.08.2018 г.
Председатель ПЦК Бачерикова И.Г.
(Ф.И.О.)

Автор: Танич Ю.С.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Одобрено
		Протокол ПЦК № ____ от « ____ » ____ 20__ г

Рабочая программа профессионального модуля Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09.12.2016 г. № 1552; примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер 43.02.14-170717.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ОСНОВНОГО ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	27

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности – организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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

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

иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планирования, 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 на освоение рабочей программы профессионального модуля

Объем образовательной нагрузки – 408 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 194 часа;
- самостоятельная работа обучающегося – 14 часов;
- консультации – 8 часов;
- промежуточная аттестация – 12 часов.;
- учебная практика – 36 часов;
- производственная практика – 144 часа.

В том числе часов вариативной части учебных циклов ППССЗ - всего – 69 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем - 68 часов;

1.4. Требования к результатам освоения ПМ при реализации часов вариативной части учебных циклов ППССЗ

В ходе освоения профессионального модуля обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планирования, 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.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися основным видом деятельности организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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 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.
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 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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной нагрузки	Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа обучающегося		Практика	
			Всего учебных занятий, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1, ОК. 01 – 03	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	95	88	58		7			
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	113	106	50		7			
	Учебная практика, часов	36	36	36		0		36	144
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	144							
	Консультации	8							
	Промежуточная аттестация	12							
	Объем образовательной нагрузки	408							

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	
1	2	3	
Раздел ПМ 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			
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала		
	1.	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	18
	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.	
	Практическое занятие № 1 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.		
Практическое занятие № 2 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.		2	

	Практическое занятие № 3 Оформление контроля качества уборки номеров.	2
	Самостоятельная работа № 1 Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.	1
	Самостоятельная работа № 2 Поиск на сайтах гостиниц материалов о консержах, посыльных.	1
	Самостоятельная работа № 3 Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.	1
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях	Содержание учебного материала	12
	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.	
	Практическое занятие № 4 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
	Практическое занятие № 5 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2
	Самостоятельная работа № 4 Составить таблицу по основным средствам гостиницы.	1
	Самостоятельная работа № 5 Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.	1

МДК 03.02 Иностраный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке	Содержание учебного материала	
	Практическое занятие № 6 Введение лексики, закрепление в упражнениях.	4
	Практическое занятие № 7 Чтение и перевод текста «Housekeeping». Вопросы и ответы по содержанию текста.	10
	Практическое занятие № 8 Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	12
	Практическое занятие № 9 Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	12
	Практическое занятие № 10 Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	10
	Самостоятельная работа № 6 Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.	2
Раздел ПМ 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Содержание учебного материала	
	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	14
	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.		

	Практическое занятие № 11 Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2
	Практическое занятие № 12 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2
	Практическое занятие № 13 Оформление забытых вещей.	2
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание учебного материала	12
	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.	
	Практическое занятие № 14 Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2
	Практическое занятие № 15 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих	Содержание учебного материала	16
	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.	
	Практическое занятие № 16 Составление концепции безопасности для гостиницы.	2
	Практическое занятие № 17 Составление схемы структуры службы безопасности.	2
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	Содержание учебного материала	14
	1. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	
	2. Воровство в гостинице.	

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

	3.	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	4.	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	Практическое занятие № 18 Составление программы противодействия воровству в гостинице.		4
	Практическое занятие № 19 Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.		2
	Самостоятельная работа № 7 Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.		1
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
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	Содержание учебного материала		
	Практическое занятие № 20 Введение лексики, закрепление в упражнениях.		4
	Практическое занятие № 21 Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.		10
	Практическое занятие № 22 Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики.		10
	Практическое занятие № 23 Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		6
	Самостоятельная работа № 8 Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).		2
	Самостоятельная работа № 9 Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице».		4
Учебная практика Виды работ: 1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.			36

Изменение № _____ «_____» _____ 20__ г.

<ol style="list-style-type: none">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.	
<p>Производственная практика Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.3. Проведение контроля готовности номеров к заселению.4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.7. Ведение учета забытых вещей.8. Работа с просьбами и жалобами гостей.9. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	144

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Изменение № _____ «_____» _____ 20__ г.

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.	
Консультации	8
Промежуточная аттестация в форме экзамена	12
Объем образовательной нагрузки	408

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов:

1. иностранного языка (Лингафонная лаборатория);
2. правового и документационного обеспечения управления;
3. инженерных систем гостиницы и охраны труда;
4. 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, видеомаягнитофон, 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, фотоматериал 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).

Оснащение основным и вспомогательным технологическим оборудованием:

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1.	Кровать одноместная	2 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини – бар	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	2 шт.
8.	Стул	1 шт.
9.	Зеркало	1 шт.
10.	Шкаф	1 шт.
11.	Телефон	1 шт.
12.	Верхний светильник	1 шт.
13.	Кондиционер	1 шт.
14.	Телевизор	1 шт.
15.	Гладильная доска	1 шт.
16.	Утюг	1 шт.
17.	Душевая кабина	1 шт.
18.	Унитаз	1 шт.
19.	Раковина	1 шт.
20.	Зеркало в ванной комнате	1 шт.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь:

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Кол-во единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального пользования	для группового использования
1.	Одеяло	2 шт.	2 шт.
2.	Подушка	2 шт.	2 шт.
3.	Покрывало	2 шт.	2 шт.
4.	Комплект постельного белья	2 шт.	4 шт.
5.	Шторы	2 шт.	2 шт.
6.	Напольное покрытие	1 шт.	1 шт.
7.	Укомплектованная тележка горничной	1 шт.	1 шт.
8.	Ершик для унитаза	1 шт.	1 шт.
9.	Ведерко для мусора	1 шт.	1 шт.
10.	Держатель для туалетной бумаги	1 шт.	1 шт.
11.	Стакан	2 шт.	2 шт.
12.	Полотенце для лица	2 шт.	2 шт.
13.	Полотенце для тела	2 шт.	2 шт.
14.	Полотенце для ног	2 шт.	2 шт.
15.	Салфетка на раковину	2 шт.	2 шт.
16.	Полотенце коврик	1 шт.	1 шт.
17.	Парфюмерно-косметические принадлежности	2 комплекта	15 комплектов
18.	Пылесос	1 шт.	1 шт.

4.2. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 608н.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: 33 Сервис,

оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

4.3. Информационное обеспечение

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 04 июня 2018 г.).
3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 ноября 2014 г. № 1542-ст).
4. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

Основные источники:

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва. 2012.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие, 2012.
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения, 2012.
4. D. Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2013.
5. E. Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2012.
6. M. Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2013.
7. Francis O'Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.
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>

Дополнительные источники:

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,

Интернет-ресурсы:

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

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ОСНОВНОГО ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<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>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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; – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – адекватность использования 	<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.

	<p>профессиональной терминологии на иностранном языке;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; 	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<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>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<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. 	<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.

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<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>	<ul style="list-style-type: none"> – эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; – оптимальность планирования профессиональной деятельности. 	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<ul style="list-style-type: none"> – грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; – толерантность поведения в рабочем коллективе. 	
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – понимание значимости своей профессии 	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; – эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте. 	
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности. 	
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Конвертация образовательных результатов

ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 	<p>Виды работ на практике:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице; – изучение работы офиса административно-хозяйственной службы; – использование в работе знаний иностранных языков; – ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих; – проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий; – ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения; – ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 	<p>Тематика лабораторных работ /практических занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре;
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сервисные стандарты housekeeping; – принципы управления материально-производственными запасами; – методы оценки уровня предоставляемого гостям 	<p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планирование потребности в материальных ценностях;

	сервиса.	
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 	<p>Виды работ на практике:</p> <ul style="list-style-type: none"> – овладение практическими навыками супервайзера, координатора; – проведение различных видов уборочных работ; – оформление документов на забытые вещи; – оказание персональных и дополнительных услуг гостям; – применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование; – предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки); – оформление документации на хранение ценных вещей проживающих; – оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей; – составление актов на списание инвентаря и оборудования; – проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.; – ведение учета забытых вещей; – работа с просьбами и жалобами гостей; – оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – заполнение документов по

		<p>соответствию выполненным работ стандартам качества;</p> <ul style="list-style-type: none"> – оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг; – оформление отчетной документации; – информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах; – оформление актов на списание малоценного инвентаря.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; – рассчитывать нормативы работы горничных. 	<p>Тематика лабораторных работ /практических занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – составление персональных заданий горничным и супервайзерам; – определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами; – встреча, обслуживание гостей и прощание; – оформление технологических документов службы номерного фонда – составление памятки по уборке помещений гостиницы; – оформление забытых вещей; – расшифровка ярлыков текстильных изделий; – отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих; – составление концепции безопасности для гостиницы; – составление схемы структуры службы безопасности; – составление программы противодействия воровству в гостинице; – отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз; – Общение с иностранными

	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; – принципы взаимодействия с другими службами отеля; – 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; – систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 	<p>гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке; – организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы; – организация работы прачечной и химчистки; – обеспечение безопасности проживающих; – сохранность имущества проживающих; – организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планирования, организации, стимулирования и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 	<p>Виды работ на практике:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания; – проведение приема и инвентаризации гостиничного белья; – контроль сохранности предметов интерьера номеров; – проведение контроля готовности номеров к заселению; – осуществление контроля

		использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
	Уметь: <ul style="list-style-type: none">– организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;– 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.	Тематика лабораторных работ /практических занятий: <ul style="list-style-type: none">– оформление контроля качества уборки номеров;–
	Знать: <ul style="list-style-type: none">– порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;– требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности.	Перечень тем, включенных в МДК: <ul style="list-style-type: none">– особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;–