

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Принято
Учебно-методической комиссией
факультета среднего профессионального
образования
Протокол № 8 от «20» мая 2022г.



Декан факультета среднего
профессионального образования
Гаврилова О.С.

«07» мая 2022г.

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 среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

базовый уровень подготовки

Профиль получаемого профессионального образования:

Социально-экономический

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Форма обучения

очная

Ставрополь, 2022 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.....	18
4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	21
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	22
6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	25
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	27
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	30
9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.	31
10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ.....	32

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

1.1. 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» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции.

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
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 языке

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности работников 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 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.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<p>планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале (ПК 3.1); разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке (ПК 3.2);</p> <p>контроля текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (ПК 3.3).</p>
Уметь	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) (ОК 1);</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска (ОК 2);</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования (ОК 3);</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности (ОК 4);</p> <p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе (ОК 5);</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности) (ОК 6);</p> <p>соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) (ОК 7);</p> <p>использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной</p>

	<p>профессии (специальности) (ОК 8); применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение (ОК 9); понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы (ОК 10); оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания (ПК 3.1); организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных (ПК 3.2); контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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 (ПК 3.3).</p>
<p>знать</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности (ОК 1); номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации (ОК 2); содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования (ОК 3); психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности (ОК 4); особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений (ОК 5); сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) (ОК 6);</p>

<p>правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения (ОК 7);</p> <p>роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения (ОК 8);</p> <p>современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности (ОК 9);</p> <p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности (ОК 10);</p> <p>структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания (ПК 3.1);</p> <p>задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживаемому персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке (ПК 3.2);</p> <p>принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда (ПК 3.3).</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							Консультации	Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								
			Обучение по МДК					Практики			
			всего, часов	Лекции, уроки	Лабораторные и практические занятия	Курсовых работ (проектов)	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 3.1-3,3 ОК 01 - 10	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда материальных ресурсов персонале. Организация и контроль текущей деятельности работников службы	290	276	150	120	-	6	-	-	2	12

	обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.											
ПК 3.1-3,3 ОК 01 - 10	Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	94	90	44	40	-	6	-	-	-	2	2
ПК 3.1-3,3 ОК 01 - 10	Учебная практика	72					-	72	-	-	-	-
ПК 3.1-3,3 ОК 01 - 10	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена)	72					-	-	72	-	-	-

	итоговая (концентрирован ная) практика)										
ПК 3.1- 3,3 ОК 01 - 10	Экзамен квалификационн ый	12					12	-	-	-	-
Всего:		540	366	194	160	-	24	72	72	4	14

2.2. Тематический план и содержание ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		290
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		70
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	24
	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.	2
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	4
	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.	4
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	4
	Деловое общение. Этика и этикет.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	16
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	6

	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	6
	Оформление контроля качества уборки номеров.	4
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	Содержание	16
	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	4
	Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	4
	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.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	14
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	8
	Правила обращения с постельным бельем, полотенцами, моющими средствами и инвентарем	6
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		50
Тема 1.3. Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	Содержание	30
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	6
	Чтение и перевод текста "Housekeeping". Вопросы и ответы по содержанию текста.	8
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	8
	Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	8
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	20
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	4
	Чтение и перевод текста "Housekeeping". Вопросы и ответы по содержанию текста.	4
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	4
Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	4	

	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	4
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		150
Тема 1.4. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание	
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	8
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	4
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	4
	Уборочные материалы, техника, инвентарь	4
	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.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	24
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	8
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	8
	Оформление забытых вещей.	8
Тема 1.5. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание	20
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	4
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	6
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	6
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	16
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	8
Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	8	
Тема 1.6. Обеспечение безопасности проживающих	Содержание	20
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	4
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	4

	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	4
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	4
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	18
	Составление концепции безопасности для гостиницы	10
	Составление схемы структуры службы безопасности.	8
Тема 1.7. Сохранность имущества проживающих	Содержание	16
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	4
	Воровство в гостинице.	4
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	4
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ.	12
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	12
Самостоятельная работа при изучении раздела 1. Организационная структура номерного фонда Организация работы горничной Подготовка номеров к заселению Инвентарь, оборудование, моющие средства Виды уборочных работ. Технология проведения уборочных работ в номерах различного вида Технология уборки внутренних помещений и мест общего пользования Циклы оборота постельного белья. Санитарно – гигиенические нормы Услуги, предоставляемые службой номерного фонда Этикет обслуживания в номерном фонде		12
Консультация		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		94
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации		94

номерного фонда		
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Содержание	44
	Введение лексики	8
	Развитие навыков устной речи.	10
	Выполнение упражнений с использованием лексики.	8
	Методика составления диалогов.	10
	Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики.	8
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	40
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	8
	Развитие навыков устной речи.	6
	Выполнение упражнений с использованием лексики.	6
	Составление диалогов.	6
	Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики.	6
	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	8
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2.		2
Консультация		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
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		72

<p>8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>9. Использование в работе знаний иностранных языков</p> <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>Производственная практика</p> <p>1. Ознакомление с организацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прохождение инструктажа по охране труда; - анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью. <p>2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности; <p>3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности <p>4. Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценить и спланировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - определить численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами <p>5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы <p>6. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы <p>7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности <p>8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке</p>	72

<ul style="list-style-type: none"> - уборка номерного фонда, служебных помещений и помещений общего пользования; - оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды; - подготовки номеров ко сну; - проведения инвентаризации <p>9. Контроль работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверить качество уборки номеров; - оценить готовность номеров к заселению; - проверить качество уборки служебных помещений и помещений общего пользования; - оценить качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции; - оценить точность и грамотность оформления документов по приёвке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - оценить точность и правильность решений профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой; - оценить качество оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды; - оценить правильность заполнения бланков заказов и квитанций на оказание гостиничных услуг по чистке и стирке одежды; - оценить соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей; - оценить соблюдение техники безопасности при работе с инвентарём и оборудованием; - проконтролировать использование моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 	
Экзамен квалификационный	12
Итого	540

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПМ. 03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

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

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов «Иностранный язык №606», «Инженерные системы гостиниц №404» и учебной лаборатории «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)».

Кабинет «Иностранный язык» (аудитория 606)

Рабочие столы – 14 шт.,
Стулья – 14 шт.,
Мобильный компьютерный класс:
Ноутбук HP – 14 шт.,
Наушники
Словари

Кабинет инженерных систем гостиницы и организации деятельности работников службы бронирования и продаж (аудитория № 404)

Стол - 28шт.,
Стулья – 28 шт.,
Телевизор Sony -1 шт.,
Компьютер Kraftway – 13 шт.,
Автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)»

Кровать двухместная – 1 штука
Прикроватная тумбочка – 2 штуки
Настольная лампа (напольный светильник) – 2 штуки
Бра – 2 штуки
Мини – бар
Стол
Кресло
Стул
Зеркало
Телефон
Верхний светильник
Кондиционер
Телевизор
Гладильная доска
Утюг
Будильник
Погодная станция
Душевая кабина
Унитаз
Раковина
Зеркало
Одеяло – 2 штуки
Подушка – 6 штук
Покрывало – 1 штука

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

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основная литература:

1. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/422356>
2. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/423319>

3.2.2. Дополнительные источники:

1. ЭБС «Znanium»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>
2. ЭБС «Znanium»: Можяева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>
3. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>
4. Отель (периодическое издание).
5. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание).

Список литературы верен

Директор НБ _____ М.В. Обновленская

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»

3.2.3. Электронные издания (электронные 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

3.3. Организация образовательного процесса

Изучению данного профессионального модуля должно предшествовать освоение следующих учебных дисциплин: «Сервисная деятельность», «Организация и технология работы гостиничных служб», «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия», «Безопасность жизнедеятельности», «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании могут использоваться лекционные, семинарские (практические) формы проведения занятий, интерактивные виды занятий: практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии, кейс-технологии, игровые технологии.

Реализация программы модуля предполагает проведение учебной и производственной практики (по профилю специальности) в организациях индустрии гостеприимства.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является освоение междисциплинарных курсов для получения первичных профессиональных навыков в рамках данного профессионального модуля.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля, и опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Преподаватели: высшее профессиональное образование по профилю и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководители практики - представители организации, на базе которой проводится практика.

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

3.5. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

3.6. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

3.7. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная

		контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 10 Пользоваться	Оценка результата	Практико-

профессиональной документацией на государственном и иностранном языке		ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по профессиональному модулю ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
2. Методические рекомендации по освоению ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.3 РПУД)	дополнительная (из п.3 РПУД)	интернет-ресурсы (из п.3 РПУД)
	Организационная структура номерного фонда	1,2,5,6,7,8,10	1,2,3,4,5,6	1,2,8,9
	Организация работы горничной	1,4,11,12,10	1,2,3,4,5,6	3,5,8,9
	Подготовка номеров к заселению	1,3,4,5,7,8,12	1,2,3,4,5,6	4,5,7,8,9,
	Инвентарь, оборудование, моющие средства	1,3,4,5,7,8,9,10,12	1,2,3,4,5,6	6,1,2,8,9,
	Виды уборочных работ. Технология проведения уборочных работ в номерах различного вида	1,3,4,5,7,8,12	1,2,3,4,5,6	7,8,9
	Технология уборки внутренних помещений и мест общего пользования	1,3,4,5,12	1,2,3,4,5,6	7,8,9
	Циклы оборота постельного белья.	1,3,4,5,7,8,12	1,2,3,4,5,6	8,9
	Санитарно – гигиенические нормы	1,12	1,2,3,4,5,6	5,8,9,
	Услуги, предоставляемые службой номерного фонда	1,2,6,12,7,8	1,2,3,4,5,6	5,8,9

	Этикет обслуживания в номерном фонде	2,3,5,11,7, 8,9,10	1,2,3,4,5,6	5,7,8,9
--	---	-----------------------	-------------	---------

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

7.1. Вопросы для проведения экзамена

1. Особенности сферы услуг
2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие
3. Факторы спроса на гостиничное размещение
4. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном хозяйстве
5. Средства размещения туристов
6. Система классификации гостиниц и других средств размещения
7. Функциональные требования к гостиницам
8. Понятие и цели организационной структуры гостиничного предприятия
9. Проектирование организационной структуры управления гостиничным предприятием
10. Стандартизация и сертификация, лицензирование
11. Совершенствование качества предоставляемых услуг
12. Информационные технологии
13. Специализированные программные продукты для гостиниц
14. Организация претензионной работы
15. Услуги и уборочные работы
16. Контроль качества уборки и содержания номеров
17. Организация работы персонала. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда.
18. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей
19. Оказание медицинской помощи
20. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
21. ГОСТР54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования
22. ГОСТР54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха
23. Закон РФ «Об основах туристской деятельности»
25. Общая характеристика национальных стандартов
26. Стандарты обслуживания в гостинице (отеле)
27. Регламент (правила) гостиницы (отеля)
28. Стандарт горничной
29. Стандарт: комплектация тележки
30. Стандарты уборки номеров, служебных и культурно-бытовых помещений гостиничного фонда
31. Должностные обязанности администратора гостиницы
32. Должностные обязанности горничной
33. Стандарты уборки кровати

7.2. Критерии оценки промежуточной аттестации в виде экзамена:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению; устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; способность к обобщению, устную и

письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

7.3. Задания для проведения экзамена

Задание 1. Составить план-конспект на английском языке.

1. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
2. Особенности делового общения в гостиничной индустрии.
3. Этика и этикет в гостиничной индустрии.
4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
5. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
6. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
7. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
8. Уборочные материалы, техника, инвентарь
9. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
10. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
11. Оформление забытых вещей.
12. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
13. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.
14. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
15. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.

Задание 2. Составить диалог на английском языке.

1. Диалог между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.
2. Диалог между сотрудником службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и руководителем.
3. Диалог с гостями при возникновении различных угроз.
4. Диалог приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
5. Диалог встречи, обслуживания гостей и прощание.

7.4. Критерии оценки промежуточной аттестации

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию на английском языке и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений на английском языке; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений на английском языке. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений на английском языке. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Специфика изучения **профессионального модуля** обусловлена формой обучения студентов, его местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на освоение **профессионального модуля** рабочим учебным планом.

Процесс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение учебной дисциплины, в том числе и на самостоятельную работу студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем профессионального модуля, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения программы профессионального модуля студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам модуля;

- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовиться к собеседованию, тестированию, решению ситуационных задач, деловым/ролевым играм, письменной контрольной работе;

- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за учебной дисциплиной во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,

- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,

- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по курсу.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме собеседования, тестирования, решения ситуационных задач, деловых/ролевых игр на практических занятиях, выполнения письменных контрольных работ по теоретическому курсу модуля.

**9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ
ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ
СИСТЕМ.**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114- 054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

**10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (аудитория № 404) (69,3 кв.м).	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)»)	Основное оборудование: кровать двухместная – 1 шт., прикроватная тумбочка – 2 шт., настольная лампа (напольный светильник) - 2 шт., бра – 2 шт., мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, будильник, погодная станция, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло – 2 шт., подушка – 6 шт., покрывало – 1 шт., комплект постельного белья – 4 комплекта, шторы, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица – 2 шт., полотенце для тела – 2 шт., полотенце для ног – 2 шт., салфетка на раковину 2 упаковки, полотенце коврик – 2 шт., индивидуальные косметические принадлежности
3	Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники)
4	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	<i>1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м²)</i>	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор –

		1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
	2. Учебная аудитория (аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
5	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
6	6.1. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория № 404) (69,3 кв.м) 6.2. Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м)	5.1. Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе). 5.2 Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники)