

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

---

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР  
ГБПОУ РК «РКИГ»

\_\_\_\_\_ Е.Ш. Булаш  
Приказ № \_\_ от \_\_\_\_\_ 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ 03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И  
ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»  
Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»**



г. Симферополь, 2021

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», входящей в укрупнённую группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчики: преподаватели ГБПОУ РК «РКИГ» Ермакова И.В., Максакова И.Г.

Рецензент: Пальчук М.И. доктор педагогических наук, доцент, директор ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) направления подготовки «Гостиничное дело» («ГД»).

Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Председатель ЦМК «ГД»

\_\_\_\_\_ Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Методист

\_\_\_\_\_

Согласовано с работодателем

\_\_\_\_\_  
(наименование предприятия, организации)

\_\_\_\_\_

(должность, подпись, ФИО)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 \_\_\_\_ г.

М.П.

©) Ермакова И.В., Максакова И.Г. – авторы-составители

## СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»	4
1.1.	Область применения программы	4
1.2.	Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	4
1.3.	Перечень общих компетенций	4
1.4.	Перечень профессиональных компетенций	5
1.5.	Количество часов, отведенное на освоение профессионального модуля	6
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
2.1.	ПМ 03. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»	7
2.2.	Тематический план и содержание профессионального модуля	9
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»	24
3.1.	Материально-техническое обеспечение	24
3.2.	Информационное обеспечение реализации программы	26
3.3.	Кадровое обеспечение образовательного процесса	28
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ 03. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»	29
5.	РЕЦЕНЗИЯ НА РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПМ 03. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»	35

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»**

## **1.1. Область применения программы**

Во исполнение поручений Президента Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № Пр-2821, п. 17, п. 18 и на основании комплекса мер, утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от № 349-р, Союзом «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров WorldSkills Russia по согласованию с Министерством образования и науки Российской Федерации разработана настоящая рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», которая является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» и Методикой организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills Russia в рамках государственной итоговой аттестации обучающихся ГБПОУ РК «РКИГ».

## **1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В соответствии с переходом на стандарты обучения по ТОП-50 с целью формирования компетенций, востребованных цифровой экономикой при подготовке по приоритетным профессиям и специальностям в системе среднего профессионального образования и в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности (ВД) **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»** и соответствующие ему профессиональные компетенции (ПК) и общие компетенции (ОК).

## **1.3. Перечень общих компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

#### 1.4. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 1.</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля (ПМ) студент должен иметь практический опыт, определенные знания и навыки:

<b>Практический опыт</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>В разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> <li>Планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul>
<b>Знать</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы</li> <li>Принципы взаимодействия с другими службами отеля</li> <li>Сервисные стандарты housekeeping</li> <li>Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей</li> <li>Порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда</li> <li>Принципы управления материально-производственными запасами</li> <li>Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса</li> <li>Требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности</li> <li>Систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul>
<b>Уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> <li>Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы</li> <li>Рассчитывать нормативы работы горничных</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Освоение профессионального модуля обеспечивает достижение обучающимися *следующих личностных результатов* реализации программы воспитания:

<b>ЛР – 14</b>	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.
----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**1.4. Количество часов, отведенное на освоение профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников обслуживания и эксплуатации номерного фонда»**

Общее количество часов, отведенное на освоение программы профессионального модуля – 448 час, в том числе на освоение междисциплинарных курсов (МДК) и практики:

- МДК 03.01 – 156 часов
- МДК 03.02. – 70 часов
- учебную – 108 часов
- производственную – 108 часа
- демонстрационный экзамен – 6 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов макс. учебная нагрузка и практика	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика, час	
			Обязательные аудиторные учебные занятия, час			Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа, час.		Учебная	Производственная (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия	В т.ч., курсовой проект (работа)	Всего	В т.ч., курсовой проект (работа)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1, ОК. 01 - 03 ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 - 10	<b>МДК 03.01.</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<b>156</b>	150	72		4			
ПК 3.1, ОК. 01 - 03 ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 - 10	<b>МДК 03.02.</b> Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<b>70</b>	66	58		2			
	Учебная практика	<b>108</b>						108	
	Производственная практика по профилю специальности	<b>108</b>							108
	<b>Всего:</b>	<b>442</b>	<b>216</b>	<b>130</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

## 2.2. Тематический план и содержание ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

Наименование разделов и тем ПМ и МДК	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Домашнее задание	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда				
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале				
	Содержание учебного материала		16	
Тема 1.1. Особенности организации работ службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда	O-1 стр 27-30	1	1
			1	
	2. Персонал номерного фонда	O-1 стр 37-45	1	1
			1	
	3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	O-1 стр 27-29	1	1
			1	
	4. Стандарт внешнего вида сотрудников гостиницы	O-1 стр 45-47	1	1
			1	
	5. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда	O-1 стр 30-37	1	1
			1	
	6. Оказание первой помощи	O-1	1	1
	Правила пожарной безопасности	стр 119-123	1	
	7. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	O-2 стр 41-43	1	1
			1	
	8. Деловое общение	O-2	1	1
	Этика и этикет	стр 26-30	1	
	Практические занятия		10	
1. Определение должностных обязанностей сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	O-1 стр 37-40	1	2	
		1		
2. Составление персональных заданий супервайзерам	O-1 стр 30-35	1	2	
		1		



	3.Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	O-1 стр 38-40	1 1	2
	4. Взаимодействия службы номерного фонда с другими службами гостиницы	O-1 стр 27-29	1 1	2
	5. Решение ситуационных заданий на знание аббревиатур: «Обозначения статуса номера и индекса поселения в отеле»	O-1 стр 12-15	1 1	2
<b>Тема 1.2.</b> Планирование потребности в материальных ценностях	<i>Содержание учебного материала</i>		<b>8</b>	
	1.Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы	O-1 стр 238-239	1	1
	Оценка материалов		1	
	2.Документальное оформление поступления, списания основных средств, отпуска материалов	O-1 стр 240-242	1 1	1
	3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств Учет ремонта основных средств	O-1 стр 246-247	1 1	1
	4.Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление		1 1	
	<i>Практические занятия</i>		<b>4</b>	
	1. Документальное оформление материальных ценностей	O-1 стр 240-242	1 1	2
	2. Расчет потребности в материальных ценностях гостиницы		1 1	
<b>Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1.</b> 1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда 2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных 3. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей 4. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя 5. Составить таблицу по основным средствам гостиницы 6. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации			2	3

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					
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Содержание учебного материала		18		
	1. Виды гостиничных помещений	О-1 стр 12-14	1	1	
			1		
	2. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества	О-1 стр 51-60	1	1	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы	О-1 стр 66-70	1		
	3.Уборочные материалы, техника, инвентарь	О-1 стр 90-96	1	1	
	Техника безопасности при работе с чистящими и моющими средствами	О-1 стр 111-113	1		
	4. Продукция индивидуального пользования в гостиницах	О-1 стр101 -106	1	1	
			1		
	5. Хранение ценных вещей проживающих	О-1 стр 256-259	1	1	
	Учет и возврат забытых вещей		1		
	6. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации	О-2 стр 112-125	1	1	
	Оформление забытых вещей	О-1 стр120 -125	1	1	
	7. Обслуживание VIP-гостей	О-1 стр72-76	1	1	
	Виды «комплиментов»	О-1 стр 72-75	1		
	8. Информационная папка для гостей	О-1 стр 105-106	1	1	
			1		
	9. Программы лояльности	О-1 стр 84-89	1	1	
			1		
	Практические занятия			28	
	1. Составление контрольных листов качества уборки номеров, помещений служебного и общего пользования	О-1 стр 66-70	1	2	
			1		

	2. Составление памятки по уборке помещений гостиницы	O-1 стр 52–54	1 1	2
	3. Оформление забытых вещей	O-1 стр 256 - 259	1 1	2
	4. Обслуживание VIP- гостей	O-1 стр 76-83	1 1	2
	5. Разработка приветственных открыток для гостей	O-1 стр 66-67	1 1	2
	6. Разработка тематических открыток для гостей	O-1 стр 66-68	1 1	2
	7. Составление анкеты гостя о качестве обслуживания	O-1 стр 65-66	1 1	2
	8. Составление актов на наличие и активирование утерянной или испорченной гостиничной собственности	O-1 стр 238 - 240	1 1	2
	9. Ситуационные задачи: «Решение конфликтов с гостями» с применением стандартов «WorldSkills»	O-1 стр 140 -141	1 1	2
	10. Необычные услуги в отелях 4 - 5 звезд	O-2 стр 80-84	1 1	2
	11. Сбор, систематизация и обработка информации для создания рекламных материалов средств размещения	O-1 стр 15-24	1 1	2
	12. Разработка и оформление рекламных материалов (отель 4-5 звезд РК)	O-1 стр 16-19	1 1	2
	13. Сбор, систематизация и обработка информации для создания рекламных материалов предприятий санаторно-курортного комплекса РК	O-1 стр 17-21	1 1	2
	14. Разработка и оформление рекламных материалов о предприятии санаторно-курортного комплекса РК	O-1 стр 6-10	1 1	2
<b>Тема 2.2.</b> Организация работы прачечной и химчистки	<i>Содержание учебного материала</i>		<b>8</b>	
	1. Организация бельевого хозяйства гостиницы	O-1 стр 124-127	1	1
	Требования к белью		1	

	2.Стандарты гостиничного белья	O-1	1	1
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов	стр 126-127, 310-311	1	
	3. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	O-1 стр128 -130	1	1
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	O-1 стр 134-137	1	
	4. Возмещение ущерба при порче личных вещей проживающих	O-1 стр 135-139	1	1
	<i>Практические занятия</i>		6	
	1.Расшифровка ярлыков текстильных изделий	O-1 стр 310	1	2
	2.Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги прачечной и химчистки проживающих в гостинице	O-1 стр 134-138	1	2
	3. Решение ситуационных заданий при обслуживании гостей по стандартам «WorldSkills»	O-1 стр 136-137	1	2
			1	
<b>Тема 2.3.</b> Обеспечение безопасности проживающих	<i>Содержание учебного материала</i>		8	
	1.Безопасность в средствах размещения	O-1	1	1
	Виды угроз в гостинице	стр 249-250	1	
	2.Особенности «открытого» дома	O-2	1	1
	Современные технологии, применение технологий «умный» дом	стр 222-227	1	
	3.Защита персональных данных	O-1	1	1
	Коммерческая тайна гостиницы	стр275	1	
	4. Системы контроля доступа в помещения	O-2 стр107-110	1	1
	Системы видеонаблюдения	O-1 стр 273-274	1	
	<i>Практические занятия</i>		6	
	1.Составление памятки безопасности для гостей и персонала отеля.	O-1 стр 249-250	1	2
	2. Алгоритм действий при ЧС с применением стандартов «WorldSkills»	O-1 стр 250-251	1	2
			1	

	3.Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле с применением стандартов «WorldSkills»	O-1 стр 256-264	1 1	2
<b>Тема 2.4.</b> Организация предоставления дополнительных услуг в процессе проживания	<i>Содержание учебного материала</i>		<b>12</b>	
	1.Принципы и технологии организации досуга и отдыха в гостиничных комплексах	O-1 стр 140-141	1 1	1
	2.Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг	O-1 стр 141-145	1 1	1
	3.Предоставление услуг SPA комплекса	O-1 стр 177-184	1 1	1
	4.Организация экскурсионного обслуживания	O-1 стр 148-151	1 1	1
	5.Организация отдыха и развлечений	O-1 стр 161-170	1 1	1
	6.Оказание транспортных услуг проживающим	O-1 стр 158-160	1 1	1
	<i>Практические занятия</i>		<b>18</b>	
	1. Предоставление дополнительных услуг в отеле с применением стандартов «WorldSkills»	O-1 стр 140-141	1 1	2
	2. Прием и оформления заказов на услуги конференц-сервиса с применением стандартов «WorldSkills»	O-1 стр 141-144	1 1	2
	3. Прием и оформление заказов на услуги SPA -комплекса	O-1 стр 177-183	1 1	2
	4. Организация экскурсионного обслуживания	O-1 стр 148-151	1 1	2
	5. Разработка презентации экскурсионной программы для гостей отеля	O-1 стр 149-152	1 1	2
	6. Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время проживания с применением стандартов «WorldSkills»	O-1 стр 172-176	1 1	2
	7. Составление анимационных программ для различных категорий гостей	O-1 стр 161-170	1 1	2
	8. Предоставление транспортного обслуживания проживающим	O-1 стр 158-160	1 1	2

	9. Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле с применением стандартов «WorldSkills»	О-2 стр 41-44	1 1	2
<b>Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2.</b> 1. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя) 2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле 3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»			2	3
<b>МДК 03.02.</b> Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда				<b>Уровень освоения знаний</b>
<b>Раздел 1. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда как неотъемлемая часть индустрии гостеприимства</b>			<b>12</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Современное понятие индустрии гостеприимства	<i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме		1	2
	<i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире</li> <li>Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения</li> <li>Выполнение лексических упражнений</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		1	2
<b>Тема 1.2.</b> Роль службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в цикле обслуживания. Основные функции	<i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме		1	2
	<i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов)</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> <li>Краткий пересказ текста</li> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений</li> </ul>		1	2

<b>Тема 1.3.</b> Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<i>Содержание учебного материала</i>	1	2
	Текст по теме		
	<i>Практические занятия</i>	1	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов)</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> <li>Краткий пересказ текста</li> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений</li> </ul>		
<b>Тема 1.4.</b> Кадровый состав службы номерного фонда	<i>Содержание учебного материала</i>	1	2
	Текст по теме		
	<i>Практические занятия</i>	1	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире</li> <li>Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения</li> <li>Выполнение лексических упражнений</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>		
<b>Тема 1.5.</b> Функциональные обязанности менеджера службы номерного фонда	<i>Содержание учебного материала</i>	1	2
	Текст по теме		
	<i>Практические занятия</i>	1	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов)</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> <li>Краткий пересказ текста</li> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений</li> </ul>		
<b>Тема 1.6.</b> Взаимодействия службы номерного фонда с другими службами гостиницы	<i>Содержание учебного материала</i>	1	2
	Текст по теме		
	<i>Практические занятия</i>	1	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов)</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> <li>Краткий пересказ текста</li> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений</li> </ul>		

Раздел 2. Housekeeping. Служба горничных		22	
<b>Тема 2.1.</b> Служба горничных и ее основные задачи	<i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме	1	2
	<i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире</li> <li>Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения</li> <li>Выполнение лексических упражнений</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>	1	2
<b>Тема 2.2.</b> Старшая горничная и ее функциональные обязанности	<i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме	1	2
	<i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире</li> <li>Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения</li> <li>Выполнение лексических упражнений</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>	1	2
<b>Тема 2.3.</b> Горничная – главное действующее лицо службы номерного фонда	<i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме	1	2
	<i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов)</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> <li>Краткий пересказ текста</li> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений</li> </ul>	1	2
<b>Тема 2.4.</b> Основные инструкции для горничной	<i>Содержание учебного материала</i> Диалог по теме	1	2
	<i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Отработка навыков диалогической речи</li> <li>Изучение лексики по теме (20 слов)</li> <li>Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как</li> </ul>	1	2



	инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире <ul style="list-style-type: none"> <li>• Чтение, перевод диалогов</li> <li>• Составление диалогов</li> </ul>		
<b>Тема 2.5.</b> Виды уборки номера	<i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме	1	2
	<i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста и диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения</li> <li>• Выполнение лексических упражнений</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>	1	2
<b>Тема 2.6.</b> Процедура уборки номера	<i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме	1	2
	<i>Практическая работа</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Просмотр презентаций по теме</li> <li>• Введение лексики по изучаемой теме (30 слов)</li> <li>• Чтение, перевод текста с элементами стилистического анализа</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений</li> </ul>	1	2
<b>Тема 2.7.</b> Процедура уборки общественных помещений	<i>Содержание учебного материала</i> Текст и диалог по теме	1	2
	<i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста и диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения</li> <li>• Выполнение лексических упражнений</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>	1	2
<b>Тема 2.8.</b> Политика чаевых для	<i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме	1	2

горничной	<p><i>Практические занятия</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения</li> <li>• Выполнение лексических упражнений</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>	1	2
<b>Тема 2.9.</b> Разрешение конфликтных ситуаций при уборке номера	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>Текст по теме</p>	1	2
	<p><i>Практические занятия</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения</li> <li>• Выполнение лексических упражнений</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>	1	2
	<b>Самостоятельная работа 1.</b> Подготовить и представить свою программу лояльности в отеле	1	3
	<b>Контрольная работа №1.</b>	1	3
<b>Раздел 3. Обеспечение безопасности проживающих</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 3.1.</b> Правилах безопасности во время проживания в гостинице	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>Диалог по теме</p>	1	2
	<p><i>Практические занятия</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков диалогической речи</li> <li>• Изучение лексики по теме (20 слов)</li> <li>• Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире</li> <li>• Чтение, перевод диалогов</li> <li>• Составление диалогов</li> </ul>	1	2
<b>Тема 3.2.</b> Требования к службе	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>Текст по теме</p>	1	2

безопасности гостиницы	<p><i>Практические занятия</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов)</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> <li>• Краткий пересказ текста</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений</li> </ul>	1	2
<b>Тема 3.3.</b> Составление плана эвакуации в гостинице	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>Текст по теме</p>	1	2
	<p><i>Практические занятия</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире</li> <li>• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения</li> <li>• Выполнение лексических упражнений</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>	1	2
<b>Тема 3.4.</b> Организация работы камеры хранения, Оформление забытых вещей	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>Текст по теме</p>	1	2
	<p><i>Практические занятия</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов)</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> <li>• Краткий пересказ текста</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений</li> </ul>	1	2
<b>Раздел 4. Организация предоставления услуг в процессе проживания</b>		<b>18</b>	
<b>Тема 4.1.</b> Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>Текст по теме</p>	1	2
	<p><i>Практические занятия</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введение лексики по теме (25 слов)</li> <li>• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод</li> <li>• Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> <li>• Краткий пересказ текста</li> </ul>	1	2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений</li> </ul>		
<b>Тема 4.2.</b> Организация экскурсионного обслуживания	<i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме	1	2
	<i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире</li> <li>Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения</li> <li>Выполнение лексических упражнений</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>	1	2
<b>Тема 4.3.</b> Предоставление услуг SPA комплекса	<i>Содержание учебного материала</i> Диалог по теме	1	2
	<i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов)</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> <li>Краткий пересказ текста</li> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений</li> </ul>	1	2
<b>Тема 4.4.</b> Аренда автомобиля	<i>Содержание учебного материала</i> Текст и диалог по теме	1	2
	<i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов)</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> <li>Краткий пересказ текста</li> <li>Выполнение лексико-грамматических упражнений</li> </ul>	1	2
<b>Тема 4.5.</b> Предоставление услуг в спортивно-оздоровительном комплексе	<i>Содержание учебного материала</i> Текст и диалог по теме	1	2
	<i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Введение лексики по теме (25 слов)</li> <li>Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод</li> <li>Ответы на поставленные к тексту вопросы</li> </ul>	1	2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Краткий пересказ текста</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений</li> </ul>		
<b>Тема 4.6.</b> Организация отдыха и развлечений. Аниматор	<i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме	1	2
	<i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков диалогической речи</li> <li>• Изучение лексики по теме (20 слов)</li> <li>• Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире</li> <li>• Чтение, перевод диалогов</li> <li>• Составление диалогов</li> </ul>	1	2
<b>Тема 4.7.</b> Медицинское обслуживание	<i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме	1	2
	<i>Практические занятия:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изучение новых слов и терминов в объеме 15-20 слов</li> <li>• Чтение и перевод текстов профессиональной направленности</li> <li>• Просмотр видеоматериалов</li> <li>• Выполнение лексико-грамматических упражнений, в том числе направленные на письменное общение на профессиональные темы</li> <li>• Тренировка навыков монологической и диалогической речи, связанной профессиональной</li> </ul>	1	2
	<b>Самостоятельная работа 2.</b> Подготовить и представить презентацию о работе СПА салонов в отеле и о работе аниматора	1	3
	<b>Контрольная работа №2.</b>	1	3
	<b>Демонстрационный экзамен</b>	<b>6</b>	
<b>Учебная практика</b> <i>Виды работ</i>			

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</li> <li>2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</li> <li>3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</li> <li>4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</li> <li>5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</li> <li>6. Проведение различных видов уборочных работ</li> <li>7. Оформление документов на забытые вещи</li> <li>8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров</li> <li>9. Использование в работе знаний иностранных языков</li> <li>10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</li> <li>11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</li> <li>12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</li> <li>13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</li> <li>14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</li> <li>15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</li> <li>16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</li> <li>17. Составление актов на списание инвентаря и оборудования</li> </ol>	<b>108</b>	
<p style="text-align: center;"><b>Производственная практика</b> <i>Виды работ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</li> <li>2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> <li>3. Проведение контроля готовности номеров к заселению</li> <li>4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</li> <li>5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</li> <li>6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования</li> <li>7. Ведение учета забытых вещей</li> <li>8. Работа с просьбами и жалобами гостей</li> <li>9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</li> <li>10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</li> <li>11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий</li> </ol>	<b>108</b>	

12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг		
13. Оформление отчетной документации		
14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах		
15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря		
<b>Всего</b>	<b>448</b>	

### **3. Условия реализации программы профессионального модуля ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» предполагает наличие учебного кабинета

*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, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК.

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

*Лаборатория «Гостиничный номер»*

#### Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц
1.	Кровать двухместная	1 шт.
2.	Прикроватная тумбочка	2 шт.
3.	Настольная лампа	3 шт.
4.	Мини – бар	1 шт.
5.	Диван	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	1 шт.
8.	Стул	2 шт.
9.	Зеркало	1 шт.
10.	Шкаф-купе	1 шт.
11.	Журнальный стол	1 шт.
12.	Верхний светильник	1 шт.
13.	Торшер	1 шт.
14.	Кондиционер	1 шт.
15.	Телевизор	1 шт.
16.	Подчеходанник	1 шт.
17.	Мини-сейф	1 шт.
18.	Гладильная доска	1 шт.
19.	Утюг	1 шт.
20.	Ванна	1 шт.
21.	Унитаз	1 шт.
22.	Раковина	1 шт.
23.	Зеркало в ванной комнате	1 шт.

#### Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Кол-во единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального пользования	для группового использования
1.	Одеяло	2 шт.	2 шт.
2.	Подушка	2 шт.	2 шт.
3.	Покрывало	2 шт.	2 шт.
4.	Комплект постельного белья	2 шт.	4 шт.
5.	Шторы	2 шт.	2 шт.
6.	Напольное покрытие	1 шт.	1 шт.

7.	Укомплектованная тележка горничной	1 шт.	1 шт.
8.	Ершик для унитаза	1 шт.	1 шт.
9.	Ведерко для мусора	1 шт.	1 шт.
10.	Держатель для туалетной бумаги	1 шт.	1 шт.
11.	Стакан	2 шт.	2 шт.
12.	Полотенце для лица	2 шт.	2 шт.
13.	Полотенце для тела	2 шт.	2 шт.
14.	Полотенце для ног	2 шт.	2 шт.
15.	Салфетка на раковину	2 шт.	2 шт.
16.	Полотенце коврик	1 шт.	1 шт.
17.	Парфюмерно-косметические принадлежности	2 комплекта	15 комплектов
18.	Пылесос	1 шт.	1 шт.

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

#### Печатные издания

##### *Нормативные акты*

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

##### *Основные источники*

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2021. – 272 с.

2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 304 с

##### *Дополнительные источники:*

1. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.В. Корнеев, Корнеева Ю.В. – .: Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.

2. Гостиничная индустрия: учебник для СПО/ Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. – Серия: Профессиональное образование.

3. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов н/Д : Феникс, 2014. – 208 с.

4. Types of Hotel Organizational Structure | eHow.com  
[http://www.ehow.com/list\\_6503462\\_types-hotel-organizational-structure.html#ixzz1dhudtDsz](http://www.ehow.com/list_6503462_types-hotel-organizational-structure.html#ixzz1dhudtDsz)

5. [http://www.ehow.com/about\\_4612024\\_hotel-housekeeping.html#ixzz1diM4A3eL](http://www.ehow.com/about_4612024_hotel-housekeeping.html#ixzz1diM4A3eL)

6. Importance of Housekeeping in the Hotel Industry | eHow.com  
[http://www.ehow.com/about\\_5553465\\_importance-housekeeping-hotel-industry.html#ixzz1e8jxf61R](http://www.ehow.com/about_5553465_importance-housekeeping-hotel-industry.html#ixzz1e8jxf61R)

#### *Периодические издания:*

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса / издательский дом ООО «МЕДИАПро» – М.: 2016. – 1 р. в 2 мес.

2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление/ главный редактор Майя Фарафонова/ ООО «Хоспиталити», 2016.

3. РЕСТОРАТОР CHEF: издатель ООО «НТА эвент» – М.: 2015. – 1 р. в 2 мес.

#### *Электронные ресурсы*

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 204 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035>.–ЭБС «IPRbooks»

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 176 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230>.–ЭБС «IPRbooks»

#### *Интернет-ресурсы*

1. Amadeus Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.

2. Деловой форум гостиничного комплекса [Электронный ресурс]. – Режим доступа :<http://www.gaomoskva.ru> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.

3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.rostourunion.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.

4. Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.new-hotel.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.

5. Турбизнес: туристический бизнес для профессионалов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourbus.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.

### **3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками ГБПОУ РК «Романовский колледж индустрии гостеприимства», а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с гостиничным

делом, что соответствует направлению реализуемой образовательной программы, имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Квалификация преподавателей и мастеров производственного обучения должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденного приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 608н, зарегистрированным в Минюсте РФ 24 сентября 2015 г. № 38993.

Для преподавания профессиональных модулей учебного цикла программ среднего профессионального образования преподаватели и мастера производственного обучения обязаны пройти обучение по дополнительным профессиональным программам – программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раз в три года.

Преподаватели и мастера производственного обучения обязаны иметь опыт работы в области профессиональной деятельности и образование соответствующее преподаваемому профессиональному модулю.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**  
**ПМ 03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ**  
**НОМЕРНОГО ФОНДА»**

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<b>ПК 1.1.</b> Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;</li> <li>• правильность выбора, оформления бланков;</li> <li>• правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;</li> <li>• правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;</li> <li>• правильность составления графика выхода на работу;</li> <li>• адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;</li> <li>• правильность составления должностной инструкции;</li> <li>• адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций;</li> <li>• адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала;</li> <li>• правильность выбора способов и форм инструктирования персонала;</li> <li>• адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;</li> <li>• точность, адекватность</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль:</b>  экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• заданий для практических занятий;</li> <li>• заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>• заданий для самостоятельной работы.</li> </ul> <p>Экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b>  экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>• выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>• экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.</li> </ul>
<b>ПК1.2.</b> Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.		
<b>ПК1.3.</b> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		

	<p>выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице;</li> <li>• соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;</li> <li>• адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;</li> <li>• адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;</li> <li>• владение лексическим и грамматическим минимумом;</li> <li>• логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;</li> <li>• демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор;</li> <li>• соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;</li> <li>• логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;</li> <li>• уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</li> </ul>	
<p><b>ОК 01.</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах;</li> <li>• адекватность анализа сложных ситуаций при</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения;</li> <li>• заданий для практических занятий;</li> </ul>

	<p>решении задач профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оптимальность определения этапов решения задачи;</li> <li>• адекватность определения потребности в информации;</li> <li>• эффективность поиска;</li> <li>• адекватность определения источников нужных ресурсов;</li> <li>• разработка детального плана действий;</li> <li>• правильность оценки рисков на каждом шагу;</li> <li>• точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>• заданий для самостоятельной работы;</li> <li>• экспертная оценка защиты курсовой работы.</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>• выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>• экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.</li> </ul>
<p><b>ОК 02.</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</li> <li>• адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов;</li> <li>• точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</li> <li>• адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности</li> </ul>	
<p><b>ОК 03.</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</li> <li>• точность, адекватность</li> </ul>	

	применения современной научной профессиональной терминологии	
<b>ОК 04.</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ul style="list-style-type: none"> <li>• эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач;</li> <li>• оптимальность планирования профессиональной деятельности</li> </ul>	
<b>ОК 05.</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> <li>• грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке;</li> <li>• толерантность поведения в рабочем коллективе</li> </ul>	
<b>ОК 06.</b> Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• понимание значимости своей профессии</li> </ul>	
<b>ОК 07.</b> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> <li>• точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>• эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте</li> </ul>	
<b>ОК 08.</b> Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<ul style="list-style-type: none"> <li>• адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</li> </ul>	
<b>ОК 09.</b> Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы);</li> <li>• адекватность применения нормативной документации в профессиональной</li> </ul>	



	<p>деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>• правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	
<p><b>ОК 10.</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</li> <li>• точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</li> </ul>	
<p><b>ЛР 14</b> Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• понимание значимости своей профессии</li> </ul>	