

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»  
(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)  
**Институт среднего профессионального образования**

СОГЛАСОВАНО:

Работодатель:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

для специальности

**43.02.14** *Гостиничное дело*

*Год начала подготовки по УП 2022*

*На базе основного общего образования*

Санкт-Петербург  
2024

РАССМОТРЕНА:  
предметной (цикловой)  
комиссией  
«Гостиничное дело»  
Протокол № 9  
от «25» апреля 2024 г.  
Председатель ПЦК О.А.Луганская

\_\_\_\_\_  
Подпись

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ИСПО  
\_\_\_\_\_ Р.А Байбиков  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Рекомендована  
Методическим советом ИСПО  
Протокол № 9 от «26 » апреля 2024 г.  
Зам. директора по УМР  
Е.Г. Конакина \_\_\_\_\_  
подпись

Рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело и учебного плана Институт среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»

Организация-разработчик: Институт среднего профессионального образования Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого

Разработчики: Луганская О.А., Талалаева Д.А., Гусарова М.Н., Матвеева Ю.А. - преподаватели ИСПО «СПбПУ»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>12</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	

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

## **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа профессионального модуля ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является программой подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО СПбПУ в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Модуль реализуется на 4 курсе обучения по данной специальности. Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном образовании, при повышении квалификации, при переподготовке по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

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

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

### **1.2.1 Перечень общих компетенций**

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

### **1.2.2. Перечень профессиональных компетенций**

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<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>
уметь	<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> <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>
знать	<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 обслуживания номерного фонда;</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>

### 1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

**всего – 492**, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **328 часов**, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **232 часа**;

самостоятельной работы обучающегося – **70 часов**;

учебной практики – **72 часа**;

производственная практика ПП 03.01 – **108 часов**.

## 2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональ- ных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Самостоя- тельная работа	Консультации
			Обучение по МДК				Практики			
			Всего, часов	В том числе		Э	Учебная	Производст- венная		
Лабораторных и практических занятий	КП									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 01 - 11	<b>МДК 03.01</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<b>232</b>	180	80	-		-	-	50	2
ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 01 - 11	<b>МДК 03.02</b> Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<b>74</b>	52	52	-		-	-	20	2
	<b>УП.03</b> Учебная практика, часов	<b>72</b>					72	-	-	-
	<b>ПП.03</b> Производственная практика, часов	<b>108</b>					-	72	-	-
	<b>Экзамен по модулю</b>	<b>6</b>		-	-	6	-	-	-	4
	<b>Всего:</b>	<b>492</b>	<b>236</b>	<b>134</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>4</b>

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

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>232</b>
<b>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</b>		<b>66</b>
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<b>Содержание</b>	<b>42</b>
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	2
	Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	2
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования.	2
	Ответственность персонала за качество выполняемых работ	2
	Правила поведения в нестандартных ситуациях.	2
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2
	Оказание первой помощи.	2
	Правила пожарной безопасности.	2
	Правила эвакуации.	2
	Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.	2
	Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	2
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2
	Деловое общение.	2

	Этика и этикет.	2
	<b>Тематика практических работ</b>	
	№1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	4
	№2. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	4
	№3. Оформление контроля качества уборки номеров.	4
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	<b>Содержание</b>	<b>24</b>
	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.	2
	Состав и группировка основных средств.	2
	Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	2
	Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	2
	Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.	2
	Учет ремонта основных средств.	2
	Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	2
	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	2
	<b>Тематика практических работ</b>	
	№4. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4
	№5. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	4
<b>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</b>		<b>114</b>
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	<b>Содержание</b>	<b>38</b>
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Виды уборки	2
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2
	Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в гостиницах делового назначения, апарт-отелях, в хостелах, бутик-отелях, в отелях-люкс	2
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2
	Уборочные материалы, техника, инвентарь	2



	Хранение ценных вещей проживающих.	2
	Учет и возврат забытых вещей.	2
	Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	2
	Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2
	<b>Тематика практических работ</b>	
	№6. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	4
	№7. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	4
	№8. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	4
	№9. Оформление забытых вещей. Работа с журналом lost and found	4
	№10. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	4
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	<b>Содержание</b>	<b>20</b>
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	2
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2
	<b>Тематика практических работ</b>	
	№11. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	4
	№12. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4
	№13. Документальное оформление приема вещей на стирку и в чистку	4
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.	<b>Содержание</b>	<b>24</b>
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	2
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	2
	Особенности «открытого» дома.	2
	Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	2
	Защита персональных данных.	2
	Коммерческая тайна гостиницы.	2
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы.	2

	Порядок обеспечение секретности.	2
	<b>Тематика практических работ</b>	
	№14. Составление концепции безопасности для гостиницы	4
	№15. Составление схемы структуры службы безопасности.	4
	№16. Современные тенденции обеспечения безопасности в отелях. Круглый стол	4
	№17. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей	4
	№18. Разработка плана инструктажа по действиям в ЧС для персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	4
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	<b>Содержание</b>	<b>18</b>
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2
	Воровство в гостинице.	2
	Системы контроля доступа в помещения.	2
	Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2
	<b>Тематика практических работ</b>	
	№19. Составление программы противодействия воровству в гостинице.	4
	№20.Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	4
<b>Самостоятельная учебная работа</b> Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда Изучение нормативной документации по теме "Инвентаризация" Подготовка презентаций и докладов по теме " Стандарты гостиничного белья " Изучение европейских стандартов обслуживания Изучение номерного фонда на примере конкретного предприятия в СПб Составить таблицу по основным средствам гостиницы Безопасность предприятия на примере конкретного туристского комплекса г.СПб Подготовить презентацию и доклад на тему: «Служба безопасности отеля» Подготовить по материалам Интернет-ресурсов доклад о случаях воровства в отеле Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице» Подготовить презентацию на тему «Современные технологии, применение технологий «умный» дом»		<b>50</b>
<b>МДК 03.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»</b>		<b>74</b>

<p>Тема 1 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.</p>	<p><b>Тематика практических занятий</b></p> <p>Введение лексики по теме: «Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» (electrician, plumber, housekeeper, cleaner, mechanic, porter, concierge, equipment, furniture, to clean, to wash, to put in order, to be responsible for, to control, to give orders) и закрепление ее в упражнениях разных типов.</p> <p>Чтение и перевод текста, выполнение упражнений по тексту.</p> <p>Развитие умений устной диалогической речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.</p> <p>Практика устной речи. Составление диалогов по предложенным ситуациям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- администратор и горничная по вопросу уборки номера;</li> <li>- горничная и техник по вопросу ремонта оборудования;</li> <li>- жалоба клиента на некачественную уборку номера;</li> <li>- передача информации о событиях прошедшей смены;</li> </ul> <p>разбор нестандартных ситуаций: поломка сантехники в номере, пожарная тревога, оказание медицинской помощи</p>	<p><b>24</b></p>
<p>Тема 2 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.</p>	<p><b>Тематика практических занятий</b></p> <p>Введение лексики по теме: «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы» (laundry, linen, pillow, blanket, sheet, safety, deposit box, to keep money and jewellery, terrorism attack, backdoor, to give instructions, to follow safety rules, fire alarm) и закрепление ее в упражнениях разных типов.</p> <p>Чтение и перевод текста, выполнение упражнений по тексту.</p> <p>Развитие умений устной диалогической речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.</p> <p>Практика устной речи. Составление диалогов по предложенным ситуациям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- горничная и гость по вопросу экстренной замены постельного белья;</li> <li>- сдача личных вещей гостя в прачечную;</li> <li>- просьба замены моющего средства в связи с аллергией гостя;</li> <li>- жалоба гостя на химчистку (испорчен бархатный костюм);</li> <li>- гость и администратор по вопросу кражи вещей и документов в гостинице;</li> <li>- охранник и незарегистрированный гость без документов;</li> <li>- администратор и гости при возникновении угрозы теракта.</li> </ul>	<p><b>28</b></p>
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) работа: написать инструкцию обслуживающему персоналу по оказанию первой медицинской помощи гостям при различных видах кровотечения</p>		<p><b>20</b></p>

подготовить презентацию и проведение инструктажа персонала	
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора 4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 6. Проведение различных видов уборочных работ 7. Оформление документов на забытые вещи 8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 9. Использование в работе знаний иностранных языков 10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование 12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) 13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. 16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием 17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования	72
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих 2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 3. Проведение контроля готовности номеров к заселению 4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой 5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 7. Ведение учета забытых вещей.	108

8. Работа с просьбами и жалобами гостей.	
9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	
10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	
11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	
12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	
13. Оформление отчетной документации	
14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	
15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря	
ИТОГО по модулю, включая 4 часа консультаций + 6 часов промежуточная аттестация	<b>492</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Учебные кабинеты:

- 1) иностранного языка (Лингафонная лаборатория);
- 2) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) гостиничный номер.

Основное оборудование:

- 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.)

Программное обеспечение:

телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

В кабинете иностранного языка находится полный комплект средств - учебники (по количеству обучающихся в группе), словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

Перечень средств обучения: компьютеры, мультимедиа, аудио – музыкальный центр.

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

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1.	Кровать одноместная	2 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини – бар	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	2 шт.
8.	Стул	1 шт.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

##### 3.2.1. Печатные издания:

1. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие Ушаков Роман Николаевич Серия: Высшее образование: Инфра-М Год:2019

2. Ёхина, Марина Анатольевна. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Ёхина. — 4-е изд., стер. — Москва: Академия, 2020.
3. Асанова И.М., Дерябина С.О. Организация культурно-досуговой деятельности. «ИЦ Академия», 2021
4. Организация гостиничного дела. Авторы: Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А. Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2019 г., 352 с. Арзуманова, Т. И. (электронный ресурс)

### 3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

#### Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
4. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" (с изменениями и дополнениями)

### 3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Учебный процесс происходит согласно календарному графику учебного процесса, также проводятся дополнительные консультации для обучающихся. По окончании изучения профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» проводятся учебная и производственная практики.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам – специалисты, имеющие высшее образование, соответствующее профилю МДК.

## 4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
ПК1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	– правильность выбора, оформления бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;	

<p>ПК1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> <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 выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;</li> <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</li> </ul>	<p>Экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <p>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>
---	---	---



	соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; – Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах;</li> <li>– адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</li> <li>– оптимальность определения этапов решения задачи;</li> <li>– адекватность определения потребности в информации;</li> <li>– эффективность поиска;</li> <li>– адекватность определения источников нужных ресурсов;</li> <li>– разработка детального плана действий;</li> <li>– правильность оценки рисков на каждом шагу;</li> </ul> <p>точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- экспертная оценка защиты курсовой работы.</li> </ul>
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</li> <li>– адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов;</li> <li>– точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</li> </ul> <p>адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</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>
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</li> </ul> <p>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ul style="list-style-type: none"> <li>– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач;</li> </ul> <p>оптимальность планирования профессиональной деятельности</p>	

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	понимание значимости своей профессии	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	