

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ  
«САКСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УПР

 О.В.Добровольская

« 30 » май 20 22 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03. ОРГАНИЗАЦИЯ И**  
**КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ**  
**ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Рассмотрена на заседании предметной  
(цикловой) комиссии профессий сферы  
сервиса и туризма  
протокол № 10 от «24» мая 2022 г.  
Председатель П(Ц)К  М.С. Соловей

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом, Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. N 1552) с учетом примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (зарегистрирована в государственном реестре ПООП под номером: 43.03.44 – 170717).

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Сакский технологический техникум».

Разработчики:

Ашуркова Оксана Васильевна, преподаватель Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Крым «Сакский технологический техникум»;

Зубар Н.Е., преподаватель английского языка Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Крым «Сакский технологический техникум», первая квалификационная категория

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда обучающийся 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

<i>Код</i>	<i>Наименование общих компетенций</i>
ОК 01	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 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, применять стандарты антикоррупционного поведения
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	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	в: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 работниками 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; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</li> <li>- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; 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; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;</li> <li>- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul>

### 1.1.3. Требования к личностным результатам с учетом особенностей профессии

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем	ЛР 13
Сформированность экологического мышления, понимания влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды; приобретение опыта эколого-направленной деятельности	ЛР 14
Ответственное отношение к созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни	ЛР 15
Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством	ЛР 18
Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	ЛР 25
Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ЛР 28
Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	ЛР 30

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

Всего часов 476:

из них на освоение МДК- 254 часа

на практики:

- учебную – 72 часа;
- производственную – 144 часа

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. ч.	Объем профессионального модуля в академических часах					
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельн ая работа
			Всего	в том числе				
				в форме практической подготовки	лабораторные и практические занятия	учебная практика	производствен ная практика	
ОК 01 - ОК 03, ПК 3.1	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<b>108</b>	88	54	40	-	-	20
ОК 04 - ОК 11, ПК 3.2, ПК 3.3	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	<b>128</b>	104	48	44	-	-	24
ОК 01 - ОК 11 ПК 3.1 – ПК3.3	Учебная практика	<b>72</b>	72	72	-	72	-	-
ОК 01 - ОК 11 ПК 3.1 – ПК3.3	Производственная практика	<b>144</b>	144	144	-	-	144	-
	Промежуточная аттестация	<b>18+6</b>	18+6	-	-	-	-	-
	<b>ИТОГО:</b>	<b>476</b>	<b>432</b>	<b>318</b>	<b>84</b>	<b>72</b>	<b>144</b>	<b>44</b>

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

№ раздела, темы ПМ	Название разделов и тем ПМ	Коды компетенции, формируемо которых способствует элемент программы	Код личностных результатов реализации программы воспитания	Кол-во часов	№ учебного занятия	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся  Название темы учебного занятия
<b>МДК 03.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>				<b>198</b>		
<b>III курс (5 семестр)</b>						
<b>1</b>	<b>Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>			<b>72</b>		
<b>1.1.</b>	<b>Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	ОК 01– ОК 03, ПК 3.1	ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 18 ЛР 25 ЛР 28 ЛР 30	<b>34</b>	1-2	Структура службы эксплуатации номерного фонда
					3-4	Персонал номерного фонда
					5-6	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
					7-8	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
					9-10	Практическое занятие № 1 по теме «Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами» <i>(практическая подготовка)</i>
					11-12	Квалификационные требования, правила поведения в нестандартных ситуациях
					13-14	Практическое занятие № 2 по теме «Составление схемы организационной структуры службы эксплуатации номерного фонда» <i>(практическая подготовка)</i>
					15-16	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности

					17-18	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей
					19-20	Деловое общение. Этика и этикет.
					21-22	Типичные ошибки в работе супервайзера. Этика и этикет в отношениях с клиентами
					23-24	Практическое занятие № 3 по теме « Составление персональных заданий горничным» <i>(практическая подготовка)</i>
					25-26	Практическое занятие № 4 по теме «Составление персональных заданий супервайзерам» <i>(практическая подготовка)</i>
					27-28	Практическое занятие № 5 по теме «Оформление табеля учета рабочего времени» <i>(практическая подготовка)</i>
					29-30	Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем
					31-32	Контроль за технологией обращения с чистящими и моющими средствами
					33-34	Нормы расхода чистящих и моющих средств
					<b>8</b>	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i>
1-2	Составление требований к обслуживающему персоналу службы эксплуатации номерного фонда					
3-4	Разработка мер по мотивации персонала службы эксплуатации номерного фонда					
5-6	Составление должностной инструкции горничной					
7-8	Обязанности старшей горничной. Оформление контроля качества уборки номеров					
<b>1.2</b>	<b>Планирование потребности в материальных ценностях</b>	ОК 01– ОК 03, ПК 3.1	ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 18 ЛР 25 ЛР 28 ЛР 30	<b>24</b>	35-36	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы
					37-38	Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов
					39-40	Практическое занятие № 6 по теме «Определение структуры основных фондов» <i>(практическая подготовка)</i>
					41-42	Практическое занятие № 7 «Расчет среднегодовой стоимости основных средств» <i>(практическая подготовка)</i>

					43-44	Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств
					45-46	Практическое занятие № 8 по теме «Расчет сумм амортизации основных фондов» <i>(практическая подготовка)</i>
					47-48	Практическое занятие № 9 по теме «Расчет потребности в постельном белье, полотенцах» <i>(практическая подготовка)</i>
					49-50	Практическое занятие № 10 по теме «Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре» <i>(практическая подготовка)</i>
					51-52	Инвентаризация: значение, порядок проведения, документальное оформление
					53-54	Практическое занятие № 11 по теме «Составление документов на списание инвентаря и оборудования» <i>(практическая подготовка)</i>
					55-56	Практическое занятие № 12 по теме «Составление инвентаризационной описи» <i>(практическая подготовка)</i>
					57-58	Информационное обеспечение услуг службы эксплуатации номерного фонда
				<b>6</b>		<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i>
					9-10	Составление алгоритма комплектации инвентаря горничной
					11-12	Оформление функций службы эксплуатации номерного фонда
					13-14	Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю
<b>2</b>	<b>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>108</b>		

2.1	Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	ОК 04 - ОК 11, ПК 3.2, ПК 3.3	ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 18 ЛР 25 ЛР 28 ЛР 30	24	59-60	Уборочные материалы, техника, инвентарь
					61-62	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества
					63-64	Уборка общественных и служебных зон гостиницы
					65-66	Практическое занятие № 13 по теме «Составление алгоритма выполнения уборок различного вида» <i>(практическая подготовка)</i>
					67-68	Практическое занятие № 14 по теме «Заполнение ведомости движения номерного фонда» <i>(практическая подготовка)</i>
					60-70	Практическое занятие № 15 по теме «Оформление контроля качества уборки номеров» <i>(практическая подготовка)</i>
					71-72	Практическое занятие № 16 по теме «Решение ситуационных заданий для горничных» <i>(практическая подготовка)</i>
					73-74	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов»
					75-76	Практическое занятие № 17 по теме «Разработка комплекса услуг для VIP – гостей» <i>(практическая подготовка)</i>
					77-78	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей
					79-80	Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата
					81-82	Практическое занятие № 18 по теме «Оформление забытых вещей» <i>(практическая подготовка)</i>
				4	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i>	
15-16	Подготовить сообщение о клининговых компаниях					
17-18	Оформление норм запасов средств для уборочных работ					
<b>III курс (6 семестр)</b>						
2.2	Организация работы прачечной и химчистки	ОК 04 - ОК 11, ПК 3.2, ПК 3.3	ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 18 ЛР 25 ЛР 28	14	83-86	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья
					87-88	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов
					89-90	Практическое занятие № 19 по теме «Расшифровка ярлыков текстильных изделий. <i>(практическая подготовка)</i>
					91-94	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице
					95-96	Практическое занятие № 20 по теме «Отработка навыков приема

			ЛР 30			и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих ( <i>практическая подготовка</i> )
				<b>4</b>		<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i>
					19-20	Составление перечня оборудования прачечных и химчистки
					21-22	Подготовить сообщение на тему «Стандарты гостиничного белья»
<b>2.3</b>	<b>Обеспечение безопасности проживающих</b>	ОК 04 - ОК 11, ПК 3.2, ПК 3.3	ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 18 ЛР 25 ЛР 28 ЛР 30	<b>22</b>	97-100	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы
					101-102	Практическое занятие № 21 по теме «Составление схемы структуры службы безопасности» ( <i>практическая подготовка</i> )
					103-104	Практическое занятие № 22 по теме «Составление концепции безопасности для гостиницы» ( <i>практическая подготовка</i> )
					105-108	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
					109-110	Практическое занятие № 23 по теме «Составление памятки по безопасности в гостинице» ( <i>практическая подготовка</i> )
					111-112	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом
					113-114	Практическое занятие № 24 по теме «Разработка правила соблюдения ТБ в номере гостиницы» ( <i>практическая подготовка</i> )
					115-116	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы
					117-118	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.
				<b>8</b>		<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i>
					23-24	Подготовить презентацию на тему «Служба безопасности отеля»
					25-26	Подготовить сообщение на тему «Угрозы в гостинице»
					27-28	Подготовить сообщение на тему «Порядок обеспечения секретности»
					29-30	Подготовить презентацию на тему «Новые технологии: «умный» дом»
<b>2.4</b>	<b>Сохранность имущества проживающих</b>	ОК 04 - ОК 11,	ЛР 13	<b>26</b>	119-122	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице

		ПК 3.2, ПК 3.3	ЛР 14 ЛР 15 ЛР 18 ЛР 25 ЛР 28 ЛР 30		123-126	Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих
					127-128	Воровство в гостинице
					129-130	Практическое занятие № 25 по теме «Заполнение бланков на хранение личных вещей» <i>(практическая подготовка)</i>
					131-132	Практическое занятие № 26 по теме «Заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных» <i>(практическая подготовка)</i>
					133-136	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
					137-140	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
					141-142	Практическое занятие № 27 по теме «Составление программы противодействия воровству в гостинице» <i>(практическая подготовка)</i>
					143-144	Практическое занятие № 28 по теме «Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз» <i>(практическая подготовка)</i>
				<b>6</b>		<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i>
					31-32	Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»
					33-34	Подготовить сообщение на тему «Имущественная безопасность проживающих в гостинице»
					35-36	Подготовить презентацию на тему «Виды контроля доступа в помещения гостиницы»
				<b>18</b>		
	<b>Промежуточная аттестация:</b> - консультации – 12 часов - экзамен - 6 часов					
<b>Итого по МДК 03.01</b>				<b>198</b>		
<b>МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>				<b>56</b>		

III курс (5 семестр)

<b>1</b>	<b>Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>			<b>36</b>		
<b>1.1</b>	<b>Планирование и организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	ОК 01– ОК 03, ПК 3.1	ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 18 ЛР 25 ЛР 28 ЛР 30	<b>30</b>	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12 13-14 15-16 17-18 19-20 21-22 23-24	<p>Характеристика службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда <i>(практическая подготовка)</i></p> <p>Персонал службы обслуживания, его работа и профессиональные качества <i>(практическая подготовка)</i></p> <p>Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы. Практическое занятие №1 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i></p> <p>Сфера ответственности хозяйственной службы. Планирование работы хозяйственной службы <i>(практическая подготовка)</i></p> <p>Основные, дополнительные и вспомогательные службы гостиницы <i>(практическая подготовка)</i></p> <p>Встреча, обслуживание гостей и прощание. Практическое занятие №2 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i></p> <p>Нестандартные ситуации. Помощь гостю. Практическое занятие №3 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i></p> <p>Прием и оформление заказов на услуги автотранспорта. Практическое занятие №4 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i></p> <p>Служба room-service <i>(практическая подготовка)</i></p> <p>Room-service: прием заказа, доставка, конфликтные ситуации. Практическое занятие №5 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i></p> <p>Прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих <i>(практическая подготовка)</i></p> <p>Личные вещи гостя: нестандартные ситуации. Практическое</p>

						занятие №6 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
					25-26	Организация досуга и отдыха гостя <i>(практическая подготовка)</i>
					27-28	Презентация услуг досуга и отдыха. Практическое занятие №7 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
					29-30	Прием и оформление заказов на услуги бизнес центра, сервисного бюро, SPA услуг. Практическое занятие №8 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
				<b>6</b>	1-2	<i>Самостоятельная работа обучающихся:</i> Составить маршрут транспортной экскурсии по городу/ тур.объекту/ достопримечательностям
					3-4	Оформить заказ на обслуживание банкета на 7 персон
					5-6	Составить должностную инструкцию для горничной по уборке номера
<b>III курс (6 семестр)</b>						
<b>2</b>	<b>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>18</b>		
<b>2.1</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности</b>	ОК 04 - ОК 11, ПК 3.2,	ЛР 13 ЛР 14	<b>16</b>	31-32	Классификация и характеристика номерного фонда <i>(практическая подготовка)</i>
					33-34	Презентация номера гостю. Практическое занятие №9 по теме:

сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, обеспечение безопасности	ПК 3.3	ЛР 15 ЛР 18 ЛР 25 ЛР 28 ЛР 30			«Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
			35-36		Организация работы с ключами от гостиничных номеров <i>(практическая подготовка)</i>
			37-38		Нестандартные ситуации. Практическое занятие №10 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
			39-40		Обслуживание в номере гостиницы. Практическое занятие №11 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
			41-42		Сохранность имущества гостей. Практическое занятие №12 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
			43-44		Ведение учета оборудования и инвентаря. Практическое занятие №13 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
			45-46		Охрана труда, производственная санитария и гигиена. Практическое занятие №14 по теме: «Составление диалогов» <i>(практическая подготовка)</i>
			2		Самостоятельная работа обучающихся:
	7-8		Составить должностную инструкцию для горничной по охране труда и личной гигиене		
			2	47-48	Дифференцированный зачет
<b>Итого по МДК 03.02</b>			<b>56</b>		
<b>УП.03 Учебная практика</b>			<b>72</b>		
<b>Виды работ</b> Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья					

<p>Проведение различных видов уборочных работ  Оформление документов на забытые вещи  Контроль сохранности предметов интерьера номеров  Использование в работе знаний иностранных языков  Оказание персональных и дополнительных услуг гостям  Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование  Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)  Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих  Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей  Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.  Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием  Составление актов на списание инвентаря и оборудования  <i>в т.ч. дифференцированный зачет (6 часов)</i></p>			
<p><b>ПП.03 Производственная практика</b></p>	<p><b>144</b></p>		
<p><b>Виды работ</b>  Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих  Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.  Проведение контроля готовности номеров к заселению  Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p>			

<p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря <i>в т.ч. дифференцированный зачет (6 часов)</i></p>			
<p><b>Промежуточная аттестация:</b> <i>экзамен по модулю</i></p>	<b>6</b>		
<p><b>Всего</b></p>	<b>476</b>		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Для реализации программы профессионального модуля ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

- Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

- доска – 1 шт.;
- столы – 13 шт.;
- стулья – 26 шт.;
- учительский стол – 1 шт.;
- учительский стул – 1 шт.;
- телевизор;
- ноутбуки – 25 шт.

- Кабинет иностранного языка:

- стулья – 26 шт.;
- парты – 13 шт.;
- учительский стол – 1 шт.;
- учительский стул – 1 шт.;
- доска – 1 шт.;
- ноутбук – 1 шт.

Для реализации программы учебной практики предусмотрена лаборатория «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»:

- кровать одноместная – 2 шт.;
- прикроватная тумбочка – 2 шт.;
- настольная лампа – 1 шт.;
- бра – 2 шт.;
- мини – бар – 1 шт.;
- стол – 1 шт.;
- кресло – 1 шт.;
- стул – 1 шт.;
- зеркало – 1 шт.;
- шкаф – 1 шт.;

- телефон– 1 шт.;
- верхний светильник– 1 шт.;
- кондиционер – 1 шт.;
- телевизор – 1 шт.;
- гладильная доска – 1 шт.;
- утюг – 1 шт.;
- пылесос – 1 шт.;
- душевая кабина – 1 шт.;
- унитаз– 1 шт.;
- раковина– 1 шт.;
- зеркало– 1 шт.;
- одеяло – 2 шт.;
- подушка – 4 шт.;
- покрывало – 2 шт.;
- комплект постельного белья – 4 компл.
- шторы
- напольное покрытие
- укомплектованная тележка горничной– 1 шт.;
- ершик для унитаза– 1 шт.;
- ведро для мусора– 1 шт.;
- держатель для туалетной бумаги– 1 шт.;
- стакан– 1 шт.;
- полотенце для лица – 2 шт.;
- полотенце для тела – 2 шт.;
- полотенце для ног – 2 шт.;
- полотенце коврик – 2 шт.;
- индивидуальные косметические принадлежности.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику. Реализация программы производственной практики осуществляется в соответствии с договорами о практической подготовке обучающихся, заключаемый между организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и организацией, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы.

## **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

### **3.2.1 Печатные издания**

Основная учебная литература:

1. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (3-е издание), учебник. — М.: Издательство Академия, 2019. — 320 с.

#### Дополнительная учебная литература

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва.2012
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие.2012
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения.2012

#### **3.2.2 Электронные издания и интернет-ресурсы**

1. [www.booking.ru](http://www.booking.ru)
2. [www.tripadvisor.ru](http://www.tripadvisor.ru)
3. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
4. [www.turist.rbc.ru](http://www.turist.rbc.ru)
5. [www.news.turizm.ru](http://www.news.turizm.ru)
6. [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net)
7. [www.tourism.ru](http://www.tourism.ru)
8. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)
9. [www.prootel.ru](http://www.prootel.ru)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. 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> </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>
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <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>ОК 01. 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 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> <li>- точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</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> <li>- экспертная оценка защиты курсовой работы.</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения 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</li> </ul>	<p>экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>- выполнения</li> </ul>

	соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; – оптимальность планирования профессиональной деятельности	
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	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные	

<p>профессиональной деятельности.</p>	<p>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</p>	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;          – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>- определение успешных стратегий решения проблемы, разбивание поставленной цели на задачи.          - разработка альтернативных решений проблемы.          - самостоятельная организация собственных приемов обучения в рамках предпринимательской деятельности.          - разработка и презентация бизнес-плана в области своей профессиональной деятельности.</p>	<p>Экспертное наблюдение Деятельности студента в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях, при выполнении самостоятельных работ и учебной практики</p>