

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.08.2022 18:08:08
Уникальный программный ключ:
672b4df4e1ca30b0f6cad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79

**АККРЕДИТОВАННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ЮРИДИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
МФЮА»**

СОГЛАСОВАНО
Протокол согласования с
Турфирмой МПО «Империя»
от 15 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Ректора МФЮА
от 16.05.2022 г. № 16-ю/62

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»

Протокол № 5 от 15 апреля 2022 г.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Иностранные языки»

Протокол № 5 от 15 апреля 2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный № 44974)

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа разработана на основе оценочных материалов для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции № E57 «Администрирование отеля».

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.

Заведующий кафедрой Ширяева Н.Н., к.п.н.

Разработчик: Консовский А.А., преподаватель МФЮА

Эксперты:

Внутренняя экспертиза: начальник УМО СПО Николаева Н.Н.

Внешняя экспертиза: Бурланков Степан Петрович - доктор экономических наук, профессор кафедры ресторанного бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИО- НАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	19

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа предназначена для освоения компетенции Е57 «Администрирование отеля» и разработана на основе перечня знаний, умений, навыков в соответствии со спецификацией стандарта компетенции.

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 работников 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 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в	разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
знать	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

объём образовательной программы 640 часа, в том числе:

занятия во взаимодействии с преподавателем - 430 час;

учебной практики – 72 часа;

производственной практики (по профилю специальности) – 72 часа;

самостоятельной работы обучающегося– 30 часов;

консультации – 6 часов;

промежуточная аттестация – 30 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. Ч.	В форме практической подготовки	Объем образовательной программы в академических часах							
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа	Консультации	Промежуточная аттестация	Практика	
				Всего	в том числе					Учебная	Производственная
					лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)					
ПК 3.1. -3.3. ОК 01-05, 07, 09,10	МДК.03.01 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	411		378	152		24	3	6		
ПК 3.1. -3.3. ОК 01-05, 07, 09,10	МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	67		52	52		6	3	6		
ПК 3.1. -3.3. ОК 01-05, 07, 09,10	Учебная практика	72	72							72	
	Производственная практика	72	72								72
Экзамен по модулю		18							18		
ВСЕГО		640	144	430	204		30	6	30	72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) 1	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) 2	Объем часов 3
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		411
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	54
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции	
	Обязанности персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда клиентов.	
	Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	
	Housekeeping Report – как основной рабочий документ.	
	Персональное задание горничной.	
	Отчет (задание) для супервайзера.	
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
	Менеджер службы номерного фонда. Функциональные обязанности.	
	Руководитель службы номерного фонда. Функциональные обязанности.	
	Старшая горничная службы номерного фонда. Функциональные обязанности.	
	Горничная службы номерного фонда. Функциональные обязанности.	
	Кастелянша, швея, супервайзер, стюард. Прачечная и химчистка.	
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	
	Оказание первой помощи.	
	Правила пожарной безопасности.	
	Правила эвакуации.	
	Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.	
	Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами/	
Классификация чистящих средств.		
Средства для чистки и мытья посуды.		
Средства для чистки обивки мебели, ковров, изделий из ворсовых тканей.		
Средства для чистки оконных стекол, зеркал, стеклянной посуды.		
Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.		
Деловое общение. Этика и этикет.		
Практические занятия	36	

	<p>Составление персональных заданий горничным. Составление персональных заданий супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров. Ролевые игры и диалоги по отработке приемов делового общения. Ролевая игра «Действия работников при пожарной эвакуации». Заполнение личных данных гостя в электронную систему регистрации.</p>	
<p>Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.</p>	<p>Содержание</p> <p>Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Группы и виды основных средств и материальных ценностей гостиницы. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. Документальное оформление поступления материалов, внутреннего перемещения Документальное оформление выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление. Характеристика различных способов начисления амортизации. Показатели оценки состояния и использования основного капитала на предприятиях гостеприимства. Сущность и структура оборотного капитала гостиничных предприятий. Определение потребности в оборотном капитале. Показатели эффективности управления оборотными средствами. Сущность, особенности и специфика труда в гостиничном бизнесе. Персонал гостиничного предприятия и его структура. Списочный и явочный состав работающих. Расчёт численности персонала. Показатели состава и эффективности использования трудовых ресурсов. Организация труда в гостиничном и ресторанном бизнесе. Фонд заработной платы гостиничного предприятия, состав, структура и основные показатели эффективности его использования. Понятие финансов. Формы финансирования гостиничных предприятий. Источники финансирования. Понятие и состав издержек производства и обращения. Классификация затрат гостиничного предприятия. Смета затрат. Калькуляция себестоимости. Понятие и структура цены. Виды цен. Основные факторы при установлении цены на гостиничный продукт. Стратегии ценообразования. Основные методы расчёта цены в гостиничном и ресторанном бизнесе. Экономическая природа и источники образования прибыли. Распределение и использование прибыли гостиничными предприятиями.</p>	<p>56</p>

	Рентабельность гостиничного и ресторанного хозяйства. Порог рентабельности: сущность и методика его определения. Запас финансовой прочности предприятия.	
	Сущность и виды налогов, оплачиваемых гостиницами. Факторы, определяющие специфику уплаты налогов, обязательных платежей и сборов. Основные варианты налогообложения.	
	Организация менеджмента гостиничного бизнеса. Основные концепции организации бизнеса в гостиничном деле.	
	Практические занятия	42
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. Расчет фонда заработной платы гостиничного предприятия. Расчет издержек производства и обращения. Расчет затрат гостиничного предприятия. Смета затрат. Калькуляция себестоимости. Расчет рентабельности гостиничного хозяйства. Составление схемы структуры оборотного капитала гостиничных предприятий. Составление схемы иерархии персонала гостиничного предприятия. Начисление амортизации.	
	Самостоятельная работа Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации. Изучить правила начисления амортизации на белье и посуду. Изучить мировую практику организации менеджмента гостиничного бизнеса. Составить таблицу обязанностей и ответственных за их выполнение служащих. Формирование цен в гостиничном бизнесе на услуги в зависимости от расположения.	10
	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	
	МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание	40
	Технологии уборочных мероприятий в гостинице.	
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Технология уборки жилых помещений в гостинице.	
	Виды уборочных работ: ежедневная текущая, ежедневная промежуточная, генеральная, экспресс-уборка.	
	Принципы и категории уборочных работ.	
	Технология уборки вспомогательных помещений в гостинице.	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	

	Контроль за качеством уборки и технического состояния номеров.	
	Документация поэтажной службы.	
	Нормативы проведения уборочных мероприятий.	
	Охрана труда, техника безопасности для сотрудников службы.	
	Обслуживание VIP-гостей. Категории гостей, подлежащие обслуживанию по типу "Вип"	
	Виды «комплиментов». Поощрения (комплименты), предоставляемые клиентам гостиниц	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь	
	Уборочная техника.	
	Инвентарь. Стремянки, лестницы-стремянки, стремянки-платформы. Салфетки, тряпки.	
	Хранение ценных вещей проживающих.	
	Учет и возврат забытых вещей.	
	Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	
	Оформление забытых вещей.	
	Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	
	Практические занятия	30
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	
	Оформление забытых вещей.	
	Оформление документации на хранение ценностей.	
	Составление схемы последовательности уборки номеров. Отработка техники проведения уборочного мероприятия.	
	Проведение контроля качества уборки номеров.	
	Оформление документации при возврате ценных вещей.	
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание	
	Содержание бельевого хозяйства.	
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	
	Матрасы в гостинице.	
	Требования к качеству подушек.	
	Требования к качеству одеяла.	
	Требования к качеству постельного белья.	
	Уход за постельными принадлежностями.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Технология работы и функции сотрудников прачечной.	
		28

	<p>Особенности организации работы химчистки в средствах размещения.</p> <p>Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</p> <p>Оборудовании используемое в гостиничной химчистке</p> <p>Глажение и гладильные машины</p> <p>Практические занятия</p> <p>Расшифровка ярлыков текстильных изделий.</p> <p>Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</p> <p>Расчет нормативов белья.</p> <p>Оформление документации при порче вещей в химчистке или прачечной.</p> <p>Контроль за деятельностью служб химчистки и прачечной.</p>	14
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.	<p>Содержание</p> <p>Безопасность в средствах размещения.</p> <p>Требования к службе безопасности гостиницы.</p> <p>Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.</p> <p>Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы.</p> <p>Порядок обеспечение секретности.</p> <p>Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.</p> <p>Защита персональных данных.</p> <p>Коммерческая тайна гостиницы.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Составление концепции безопасности для гостиницы. Составление схемы структуры службы безопасности.</p> <p>Отработка действий при краже.</p> <p>Отработка действий при захвате заложников, терроризме.</p> <p>Защита персональных данных. Правила оформления согласия на обработку персональных данных.</p> <p>Отработка навыков работы в системе «умный дом».</p>	26
	<p>Практические занятия</p> <p>Составление концепции безопасности для гостиницы. Составление схемы структуры службы безопасности.</p> <p>Отработка действий при краже.</p> <p>Отработка действий при захвате заложников, терроризме.</p> <p>Защита персональных данных. Правила оформления согласия на обработку персональных данных.</p> <p>Отработка навыков работы в системе «умный дом».</p>	14
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	<p>Содержание</p> <p>Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице.</p> <p>Камера хранения. Возможность хранения багажа.</p> <p>Депозитные ячейки (сейфы).</p> <p>Воровство в гостинице.</p> <p>Системы контроля доступа в помещения.</p> <p>Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.</p> <p>Системы видеонаблюдения.</p> <p>Система охранной сигнализации.</p> <p>Практические занятия</p>	22
	Практические занятия	16

	<p>Составление программы противодействия воровству в гостинице. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз. Контроль системы видеонаблюдения. Правила оформления электронных ключей. Оформление документов при размещении ценных вещей гостя на хранение. Составление схемы действий при возникновении угроз.</p>	
<p>Самостоятельная работа 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»</p>		14
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		67
<p>Тема 1.1. Обязанности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.</p>	<p>Практические занятия Персонал номерного фонда. Обязанности персонала номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.</p>	26
<p>Тема 1.2. 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>Практические занятия Обслуживание посетителей: предоставление информации об услугах на территории отеля и в номерах, уборка в номере, помощь постояльцам с использованием техники и предметов мебели в номере. Стандарты обслуживания гостей. Правила поведения в нестандартных ситуациях. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.</p>	26
<p>Самостоятельная работа Выполнение лексико-грамматических упражнений, подготовка сообщений, докладов, рефератов, презентаций, проектов, решение ситуационных задач, контрольных заданий, подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм, работа с литературой, источниками сети Интернет, письменные домашние задания</p>		6
Консультации		6
Комплексный экзамен по МДК.03.01 и МДК 03.02		12
Учебная практика Виды работ 1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора		72

<p>4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>6. Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>7. Оформление документов на забытые вещи</p> <p>8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>9. Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p>	
<p>Производственная практика (по профилю специальности)</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>3. Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>7. Ведение учета забытых вещей.</p> <p>8. Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>13. Оформление отчетной документации</p> <p>14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p>	72
<p>Экзамен по модулю</p>	18
<p>Всего</p>	640

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

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

<p>ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>МДК.03.01 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>МДК.03.02 Иностраннный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Учебная аудитория</p> <ul style="list-style-type: none">- доска классная- стол преподавателя- кресло для преподавателя- комплекты учебной мебели;- проектор- демонстрационные наглядные пособия
<p>УП.03.01 Учебная практика</p>	<p>Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Учебная аудитория</p> <ul style="list-style-type: none">- доска классная- стол преподавателя- кресло для преподавателя- комплекты учебной мебели;- проектор- демонстрационные наглядные пособия
	<p>Лаборатория «Гостиничный номер»</p> <p>Учебная аудитория</p> <p>Кровать одноместная – 2 шт.</p> <p>Прикроватная тумбочка – 2 шт.</p> <p>Настольная лампа (напольный светильник)</p> <p>Бра – 2 штуки</p> <p>Мини – бар</p> <p>Стол</p> <p>Кресло</p> <p>Стул</p> <p>Зеркало</p> <p>Шкаф</p> <p>Телефон</p> <p>Верхний светильник</p> <p>Кондиционер</p> <p>Телевизор</p> <p>Гладильная доска</p> <p>Утюг</p> <p>Пылесос</p> <p>Душевая кабина</p> <p>Унитаз</p> <p>Раковина</p> <p>Зеркало</p> <p>Одеяло – 2 штуки</p> <p>Подушка – 6 штук</p> <p>Покрывало – 2 штуки</p>

	<p>Комплект постельного белья – 4 комплекта Шторы Напольное покрытие Укомплектованная тележка горничной Ершик для унитаза Ведерко для мусора Держатель для туалетной бумаги Стакан Полотенце для лица – 2 штуки Полотенце для тела – 2 штуки Полотенце для ног – 2 штуки Салфетка на раковину 2 упаковки Полотенце коврик – 2 штуки Индивидуальные косметические принадлежности.</p>
Английский клуб	<p>Учебная аудитория: - доска классная - стол преподавателя - кресло для преподавателя - комплекты учебной мебели; - проектор - демонстрационные наглядные пособия</p>
Библиотека, читальный зал (специализированный кабинет) с выходом в сеть Интернет	<p>Аудитория: -комплекты учебной мебели; -компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему.</p>
Помещение для самостоятельной работы и курсового проектирования	<p>Аудитория: - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду</p>
Помещение для всех дисциплин и модулей в течение всего периода обучения	<p>Помещение: - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - видео увеличитель (проектор) - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны</p>
Актовый зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий	<p>Помещение: - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - видео увеличитель (проектор) - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны</p>

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/451272>

Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453934>

Дополнительные источники:

Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/451271>

Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (В1-В2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456345>

Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 8-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452245>

Электронные издания (электронные ресурсы)

www.booking.ru

<https://www.tripadvisor.ru/>

<https://tourism.gov.ru/>

<https://www.turizm.ru/news/>

www.tourlib.net

www.tourism.ru

[«Федерация рестораторов и отельеров \(ФРиО\)».](#)

[Ассоциация Рестораторов и Отельеров РТ.](#)

[PRO.Hotel — портал про гостиничный бизнес.](#)

[«Современный отель» — все об управлении гостиничным бизнесом.](#)

Виртуальные путешествия

- [Виртуальная экскурсия по отелю «Park Hotel».](#)
- [Виртуальные экскурсии по улицам городов мира.](#)
- [Виртуальные путешествия по всему миру.](#)
- [3D-путешествия по городам мира.](#)
- [Лучшие приложения для виртуальных путешествий по Земле.](#)

Конференции, выставки

- [Выставки по тематике «Гостиничное и ресторанное дело».](#)

Периодические издания

ЭБС IPRbooks

1. Сервис plus Российский государственный университет туризма и сервиса
2. Сервис в России и за рубежом Российский государственный университет туризма и сервиса

3.3. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала имеются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

При необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обу-

чающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Профессиональные и общие компетенции, формируемые 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"> – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам;
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – правильность составления графика выхода на работу; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; 	<ul style="list-style-type: none"> - заданий для самостоятельной работы. <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p>
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<ul style="list-style-type: none"> – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; - логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной 	<p>экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.

	<p>коммуникативной задаче;</p> <ul style="list-style-type: none"> - логичное построение монологического высказывания в 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"> - точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – правильность составления графика выхода на работу; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; - логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
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 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке		

	<p>грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;</p> <ul style="list-style-type: none">- логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;- уместное использование лексических единиц и грамматических структур.	
--	---	--