

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна

Должность: Директор

Дата подписания: 01.05.2023 18:06:50

Уникальный программный ключ:

8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области

Автономная некоммерческая организация профессионального образования

«Челябинский колледж Комитент»

(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

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

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: Специалист по гостеприимству

на базе среднего общего образования

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля	3
2. Структура и содержание профессионального модуля	6
3. Условия реализации программы профессионального модуля.....	16
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	19

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

1.1. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Профессиональный модуль является обязательной частью профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля 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:

Общие компетенции ОК:

КОД	Содержание формируемых 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, 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

Профессиональные компетенции ПК:

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

Личностные результаты реализации программы воспитания

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	ЛР 16
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	ЛР 17
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к	ЛР 18

непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 19
Информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен	ЛР 22
Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	ЛР 23
Координировать деятельность сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	ЛР 24
Активно применять полученные знания на практике	ЛР 25
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 28

1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

<p><i>Иметь практический опыт в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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;
<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.								
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа, час.	Экзамен по профессиональному модулю, час.
			Обучение по МДК			Практическая подготовка			Консультации, час.		
			Всего час.	В том числе		Лаб. раб./практические занятия	Учебная час.	Производственная час.			
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ОК 01. – ОК 11. ПК 3.1. - 3.3.	МДК.03.01 Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	250	242	138	-	138	-	-	-	8	-
ОК 01. – 03., ОК 09. - 11. ПК 3.1. - 3.3.	МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	134	126	63	-	63	-	-	-	8	-
ОК 01. – 11. ПК 3.1. - 3.3.	УП.03 Учебная практика	144					144	-	-	-	-
	ПП.03 Производственная практика	144						144	-	-	-
	<i>ПМ.03.ЭК Экзамен по профессиональному модулю</i>	6	-	-	-	-	-	-	-	-	6
	Всего:	678	368	201	-	201	144	144	-	166	6

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем в часах	В том числе в форме практической подготовки
1	2	3	4
МДК.03.01 Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
4 семестр			
Тема 1. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы.	Содержание	12	
	1. Введение в специальность. Нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность должностных лиц гостиницы. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы. Её роль и значение в деятельности гостиницы. Специфика структуры АХС.		
	2. Стандарт взаимодействия службы Housekeeping с персоналом других служб отеля. Организация труда работников.		
	3. Должностные обязанности работников АХС.		
	В том числе практические занятия	12	12
	1. Практическое занятие № 1. Составление структуры АХС в зависимости от вместимости и назначения гостиницы.		
	2. Практическое занятие № 2. Выполнение должностных обязанностей горничными		
3. Практическое занятие № 3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
4. Практическое занятие № 4. Заполнение таблицы «Взаимодействие службы Housekeeping с другими подразделениями»			
Тема 2. Должностные обязанности горничной.	Содержание	12	
	1. Характеристика требований, предъявляемых к горничной гостиницы. Внешний вид, правила поведения горничной и стандарты обслуживания.		
	2. Основы этикета и психологии обслуживания гостей. Корпоративная культура поведения. Профессиональная коммуникация при уборке номера.		
	3. Отличительная характеристика должностных обязанностей горничных всех смен. Повышение квалификации горничных.		

	<i>В том числе практические занятия</i>	12	12	
	1. Практическое занятие № 5. Составление графика выхода на работу (горничных 1 утренней, 1 дневной, 2 смены и смен супервайзеров)			
	2. Практическое занятие № 6. Разработка листов рабочих заданий для горничных.			
	3. Практическое занятие № 7. Составление шаблонов диалога по общению с гостями, разбор ситуационных заданий.			
Тема 3. Подготовка и организация работы горничной.	Содержание	12		
	1. Подготовка горничной к работе. Приём смены. Передача дежурства в конце смены.			
	2. Технология комплектации тележки горничной, подбор, подготовка инвентаря и оборудование для уборки гостиничного номера.			
	3. Профессиональное уборочное оборудование и инвентарь. Маркировка рабочего инвентаря в соответствии с цветовой кодировкой			
	4. Подбор и подготовка моющих средств для ежедневной уборки гостиничного номера. Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде.			
	<i>В том числе практические занятия</i>	12	12	
	1. Практическое занятие № 8. Разработка пошаговой последовательности подготовка горничной к работе в форме инструкции			
	2. Практическое занятие № 9. Подготовка тележки горничной к работе: комплектация белья, рабочего инвентаря, предметов индивидуального пользования и других предметов, предоставляемых гостям			
	3. Практическое занятие № 10. Документальное оформление процедуры инвентаризации. Приёмы инвентаризации белья			
	4. Технология использования моющих средств.			
	Тема 4. Технология комплектации номерного фонда расходными материалами.	Содержание	15	
		1. Классификация номерного фонда. Стандарт оснащения номеров гостиницы.		
2. Комплектация возобновляемыми материалами гостиничного номера. Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде.				
3. Проверка исправности и функционирования оборудования в гостиничном номере.				
4. Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде.				
<i>В том числе практические занятия</i>		15	15	
1. Практическое занятие № 11. Проверка оснащения и комплектация номеров в				

	соответствии с их категорией		
	2. Практическое занятие № 12. Оформление заявки на ремонт в инженерно-техническую службу		
	3. Практическое занятие № 13. Составление таблицы отслеживания незавершенных работ.		
	4. Практическое занятие № 14. Контроль и комплектация мини-бара		
	Самостоятельная работа обучающихся		
	1. Составить должностные инструкции поэтажного персонала.	2	
	2. Заполнить сравнительные таблицы «Уборочная техника» и «Инвентарь»		
5 семестр			
Тема 5. Правила пожарной безопасности, основы охраны труда и техника безопасности на рабочем месте горничной.	Содержание	4	
	1. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.		
	1. Правила использования электрооборудования и инвентаря для уборки номерного фонда.		
	2. Требования безопасности перед началом работы, во время работы и по окончании работы.		
	3. Требования безопасности в аварийных ситуациях.		
	4. Техника безопасности при выполнении уборочных работ. Соблюдение техники безопасности при работе с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.		
	В том числе практические занятия	4	4
1. Практическое занятие № 15. Действия в чрезвычайных ситуациях. Составить список номеров телефонов служб экстремальной помощи. Действия горничной при пожаре. Комплектация противопожарной сумки горничной.			
Тема 6. Технология уборки номеров. Правила и методы текущей уборки номерного фонда.	Содержание	4	
	1. Виды и методы проведения уборочных работ. Факторы, влияющие на результат уборочных работ в отеле.		
	2. Очередность уборки номеров. Хронометраж уборки гостиничных номеров. Последовательность уборки многокомнатного номера.		
	3. Технология текущей уборки номерного фонда. Контроль качества уборки.		
	4. Стандарты заправки постелей.		

	В том числе практические занятия	4	4
	1. Практическое занятие № 16. Заправка постелей. Смена постельного белья в закрепленных номерах.		
	2. Практическое занятие № 17. Составление описания процедуры уведомления гостя об уборке номера.		
Тема 7. Технология выполнения уборки гостиничного номера после выезда гостя.	Содержание	4	
	1. Технология и последовательность уборки.		
	2. Проверка наличия и сохранности имущества в гостиничном номере.		
	3. Регистрация оставленных и забытых гостями вещей в номере. Журнал регистрации, правила и сроки хранения оставленных и забытых гостями вещей в номере.		
	В том числе практические занятия	4	4
	1. Практическое занятие № 18. Заполнение акта о порче имущества гостиницы		
	2. Практическое занятие № 19. Регистрация забытой гостем вещи в номере в журнале.		
Тема 8. Правила и методы организации процесса генеральной уборки гостиничного номера.	Содержание	4	
	1. Технология выполнения генеральной уборки номера. Периодичность проведения генеральной уборки в номерах.		
	2. Комплектация тележки горничной для выполнения генеральной уборки.		
	3. Чистка крупных предметов, мягкой мебели, мытьё окон, стен, потолка.		
	4. Контроль качества уборки номеров. Оформление акта на возврат забытой вещи.		
	В том числе практические занятия	4	4
	1. Практическое занятие № 20. Составление графика генеральной уборки номеров. Выполнение комплектации тележки горничной для генеральной уборки номера. Выполнение генеральной уборки номера		
Тема 9. Правила уборки ванных комнат.	Содержание	6	
	1. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты.		
	2. Комплектация ванной комнаты продукцией индивидуального пользования в зависимости от категории номера.		
	3. Контроль качества уборки ванной комнаты.		
	В том числе практические занятия	6	6
	1. Практическое занятие № 21. Технология уборки ванной комнаты и её оборудования		

	2.	Практическое занятие № 22. Выполнение замены полотенец		
	Самостоятельная работа			
	1.	Заполнить таблицу «Моющие и чистящие средства»	2	
	2.	Подготовка к контрольной работе		
Промежуточная аттестация	Контрольная работа			
6 семестр				
	Содержание		10	
Тема 10. Уборка общественных, служебных зон и административных помещений гостиницы.	1.	Виды общественных и служебных помещений. Процедура и последовательность их уборки.		
	2.	Технология применения чистящего оборудования и моющих средств.		
	3.	Методы обеспечения качества уборки и общественных помещений.		
	4.	Соблюдение правил безопасности во время уборки помещений общего пользования: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инвентарь.		
	5.	Организация хранения инвентаря и средств уборки. Хранение чистого и грязного белья.		
	6.	Контроль качества уборки общественных, служебных зон и административных помещений гостиницы		
	В том числе практические занятия		12	12
Тема 10. Уборка общественных, служебных зон и административных помещений гостиницы.	1.	Практическое занятие № 23. Составление графика уборки помещений общего пользования		
	2.	Практическое занятие № 24. Процедура уборки служебных помещений.		
	3.	Практическое занятие № 25. Выполнение разгрузки, уборки и хранения уборочной тележки горничной		
	4.	Практическое занятие № 26. Раскладка чистого белья на полках для хранения.		
	Содержание		10	
Тема 11. Организация работы прачечной и химчистки.	1.	Прачечная и химчистка в структуре службы Housekeeping.		
	2.	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.		
	3.	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.		
	4.	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Валет-сервис.		

	5.	Использование услуг сторонних служб – прачечных и химчисток.		
	В том числе практические занятия		12	12
	1.	Практическое занятие № 27. Расшифровка ярлыков текстильных изделий		
	2.	Практическое занятие № 28. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды проживающих		
Тема 12. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.	Содержание		10	
	1.	Подготовка номера ко сну гостя. Процедура приведения в порядок вещей гостя.		
	2.	Приёмы подготовки постели ко сну гостя.		
	3.	Процедура и порядок уборки ванной комнаты.		
	В том числе практические занятия		12	12
	1.	Практическое занятие № 29. Приготовление номера ко сну гостя.		
	2.	Практическое занятие № 30. Оформление карточки с пожеланиями для гостя		
	3.	Практическое занятие № 31. Выполнение технологии косметической уборки		
Тема 13. Организация персонифицированного обслуживания гостей. (VIP-гостей)	Содержание		10	
	1.	Технология уборки номеров, занятых VIP-гостями.		
	2.	Дополнительная уборка номеров по просьбе гостя как один из видов промежуточной уборки		
	В том числе практические занятия		12	12
	1.	Практическое занятие № 32. Экспресс-уборка в номерах, занятых VIP-гостями		
	2.	Практическое задание № 33. Оформление индивидуальных открыток для VIP-гостей.		
Тема 14. Обеспечение безопасности проживающих и сохранность их имущества	Содержание		8	
	1.	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице		
	2.	Воровство в гостинице.		
	3.	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.		
	4.	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.		
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет			
МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда				
4 семестр				
Тема 1. Организационно-	Содержание		34	

управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы	1	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.		
	В том числе практические занятия		34	34
	1	Практическое занятие №1. Должностные обязанности сотрудников АХС		
	2	Практическое занятие №2. Стандарт взаимодействия службы Housekeeping с персоналом других служб отеля.		
	3	Практическое занятие №3. Выполнение должностных обязанностей горничными.		
	4	Практическое занятие №4. Основы этикета и психологии обслуживания гостей. Корпоративная культура поведения. Профессиональная коммуникация при уборке номера.		
	5	Практическое занятие №5. Составление шаблонов диалога по общению с гостями, разбор ситуационных заданий		
	6	Практическое занятие №6. Технология комплектации тележки горничной, подбор, подготовка инвентаря и оборудование для уборки гостиничного номера.		
7	Практическое занятие №7. Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде. Моющие средства.			
Самостоятельная работа Систематическая проработка лексико-грамматического материала занятия, учебной и специальной литературы (лексико-грамматических учебных пособий, составленных преподавателем), выполнение домашних заданий. Работа с глоссариями, словарями профессиональных терминов и сокращений.			2	
5 семестр				
Тема 2. Технология уборки номеров. Правила и методы текущей уборки номерного фонда. Генеральная уборка и уборка после выезда гостя	Содержание		11	
	1	Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Правила использования электрооборудования и инвентаря для уборки номерного фонда.		
	В том числе практические занятия		11	11
	1	Практическое занятие №8. Действия горничной при экстренных случаях.		
2	Практическое занятие №9. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях.			
3	Практическое занятие №10. Виды и методы проведения уборочных работ. Факторы, влияющие на результат уборочных работ в отеле.			

	4	Практическое занятие №11. Очередность уборки номеров. Последовательность уборки многокомнатного номера		
	5	Практическое занятие №12. Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста.		
	6	Практическое занятие №13. Регистрация оставленных и забытых гостями вещей в номере. Журнал регистрации, правила и сроки хранения оставленных и забытых гостями вещей в номере.		
	7	Практическое занятие №14. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты.		
	Самостоятельная работа Систематическая проработка лексико-грамматического материала занятия, учебной и специальной литературы (лексико-грамматических учебных пособий, составленных преподавателем), выполнение домашних заданий. Работа с глоссариями, словарями профессиональных терминов и сокращений.		2	
6 семестр				
	Содержание		18	
	1	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице		
	2	Воровство в гостинице.		
	3	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.		
	4	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.		
	В том числе практические занятия		18	18
Тема 3. Обеспечение безопасности проживающих и сохранность их имущества	1	Практическое занятие №15. Прачечная и химчистка в структуре службы Housekeeping		
	2	Практическое занятие №16. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.		
	3	Практическое занятие №17. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Валет-сервис.		
	4	Практическое занятие №18. Использование услуг сторонних служб – прачечных и химчисток.		
	5	Практическое занятие №19. Оформление карточки с пожеланиями для гостя.		
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет			

Практическая подготовка	4 семестр		
	УП.03 Учебная практика	72	72
	5 семестр		
	УП.03 Учебная практика	72	72
	6 семестр		
	ПП.03 Производственная практика	144	144
ПМ.03.ЭК Экзамен по профессиональному модулю		6	
Всего		678	489

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	<p>Учебный гостиничный номер <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Кровать односпальная Матрас Одеяло односпальное Подушка Комплект постельного белья Плед Тумбочка прикроватная Цветочная композиция Ваза декоративная Светильник прикроватный Стол письменный Стул Мини-бар Электрический чайник Чашка чайная Сахарница Пиала Стакан Сервировочный поднос Шкаф платяной Плечики для одежды Ложка для обуви Тапочки комнатные Зеркало настенное Бра Телефонный аппарат Комплект полотенец</p>
2.	<p>Лингафонная лаборатория <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютеры Наушники Колонка Многофункциональное устройство (МФУ) Проектор Парты (1 местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная Стеллажи Пуф Стойка Политическая карта мира Картины Глобус Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
3.	<p>Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное</i></p>

	<p>Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочные стеллажи Каталожные шкафы Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенды информационные Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Линзы Френеля Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
4.	<p>Помещение для самостоятельной работы <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютеры Плазменная панель Стол (2-х местных) Стулья Доска магнитно-маркерная Стенд информационный Полки навесные Шкаф двухстворчатый Стеллаж выставочный Зеркало Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Печатные издания

1. Кусков, А.С. Гостиничное дело [Текст]: учеб./ А.С.Кусков. - 2-е изд., испр. - М.: Дашков и К., 2016. - 328 с.
2. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность [Текст]: учеб./ О.Т. Лойко. - 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2016. - 304 с.
3. Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Текст]: учебник для СПО / И.И.Потапова. - М.: Академия, 2016. - 320с
4. Пясецкая, И.Ш. Партиципативная культура в практической деятельности будущих менеджеров гостиничного сервиса [Текст]: практикум по профессиональному модулю "Прием, размещение и выписка гостей" / И.Ш.Пясецкая. - Челябинск: ЧОУВО МИДиС, 2018. - 52с.
5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах [Текст]: учеб. для СПО / А.В.Сорокина. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 304с. - (ПРОФИЛЬ).
6. Агабекян, И.П. Английский язык для обслуживающего персонала: учеб. / И.П.Агабекян. - М.: ТК Велби, 2015. - 248 с
7. New interchange.English for international communication [Text]: student's book 1 / Jack C.Richards,Jonathan Hull,Susan Proctor. - Cambridge University Press, 2016. - 105с.
8. New interchange.English for international communication [Text]: workbook 1 / Jack C.Richards,Jonathan Hull,Susan Proctor. - Cambridge University Press, 2016. - 96с. : ил.

9. High season.English for the Hotel and Tourist Industry [Text] / Keith Harding, Paul Henderson. - Oxford : Oxford University Press, 2015. - 176с.
10. High season.English for the Hotel and Tourist Industry [Text] : Workbook / Michael Duckworth. - Oxford : Oxford University Press, 2015. - 80с.
11. Person to Person.Communicative Speaking and Listening Skills [Text]: Student book 1 / Jack Richards,David Bycina,Ingrid Wisniewska. - Third Edition - Oxford: University press, 2016. - 135p.: il
12. Person to Person.Communicative Speaking and Listening Skills [Text]: Student book 2 / Jack Richards,David Bycina,Ingrid Wisniewska. - Third Edition - Oxford: University press, 2015. - 124p.: il.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — Москва: Юрайт, 2020. — 336 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451271> (дата обращения: 24.09.2020).
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо/ Т.Л. Тимохина. — Москва: Юрайт, 2020. — 331 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272> (дата обращения: 24.09.2020).
3. Воробьева, С.А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для спо / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — 192 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453934> (дата обращения: 23.09.2020).
4. Воробьева, С.А. Деловой английский язык для ресторанного бизнеса (В1). Business English for Restaurants and Catering: учебное пособие для спо / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — 213 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453943> (дата обращения: 23.09.2020).
5. Мошняга, Е.В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+): учебное пособие для спо / Е.В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2020. — 267 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 23.09.2020).

Дополнительные источники

1. Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст]: учеб. пособие / В. А. Романов, С. Н. Цветкова, Т. В. Шевцова. - М.: Март, 2007. - 224 с. - (Туризм и сервис).
3. Уокер, Д.Р. Введение в гостеприимство [Текст]: учеб. / Д.Р.Уокер. - 4-е изд. - М.: Юнити, 2008. - 712с. - (Зарубежный учебник).
4. Кабакчи, В. В.Практика гида-переводчика.In English About St.Petersburg.(Texts & Exercises).Part I [Текст]: пособие по англоязычной межкультурной коммуникации / В.В.Кабакчи. - СПб. : Знание,Союз, 2004. - 309с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<i>Иметь практический опыт в:</i> - разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	<i>Оценка «отлично»:</i> Глубокое знание материала. Знание современных терминов по профессиональному модулю. Умением логически верно,	Проверка выполненных заданий Устный опрос Чтение и перевод теста

<p>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	<p>аргументировано и ясно строить устную речь. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «хорошо»:</i> Хорошее знание материала доклада. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов, классификаций. Логичное изложение вопроса, соответствие изложения научному стилю. Знание современных терминов по профессиональному модулю. Умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную речь. Правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «удовлетворительно»:</i> Поверхностное представление материала темы. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения. Неумение четко сформулировать выводы. Отсутствие навыков научного стиля изложения. Неточные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p><i>Оценка «неудовлетворительно»:</i> Неумение аргументировано доказать собственную позицию. Незнание основных терминов, классификаций. Незнание современных терминов по профессиональному модулю. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.</p>	<p>Контрольная работа Дифференцированный зачет Экзамен</p>
--	--	--

- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
---	--	--