Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Фейгельман Наталия Владимировна
Должность: Директор
Дата подписания: 24.03.2021 09:36:31
Уникальный программный ключ:
7320cc04697f2406afb213160141971ff321e42ecf58366b5e9f71236d8e4

Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Тульский техникум Экономики и управления

«ПРИНЯТА»
Решением Педагогического Совета
Протокол № 5 от 27.08.2020 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ЧОУ ПО ТТЭУ
Фейгельман Н.В.
27.08.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (ГОРНИЧНАЯ)

по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

г. Тула 2020г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г. №1552, Примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер: 43.02.14-44974, дата регистрации в реестре: 26.12.2016.

Организация-разработчик:Частное образовательное учреждение профессионального образования Тульский техникум Экономики и управления

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 3

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 6

3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 12

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (ГОРНИЧНАЯ)

1.1. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Профессиональный модуль обязательной частью профессионального учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО ***43.02.14 Гостиничное дело.***

.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)**» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

Перечень общих компетенций

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

Перечень профессиональных компетенций

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический	- планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

опыт	- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь:	- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; - задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; - принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 240 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 184 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 20 часов;

учебная практика – 72 часа;

производственная практика (по профилю специальности) – 72 часа;

квалификационный экзамен – 36 часов.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД): **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК3	МДК 05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)	60	40	20		20			
ПК 3. 1. ОК1- ОК3	Раздел 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	12	8	4		4			
ПК 3.2. ОК4- ОК10	Раздел 2. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы	24	16	8		8			
ПК 3.3 ОК4- ОК10	Раздел 3. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектование номеров различных категорий. Дополнительный сервис, предоставляемый данной службой	24	16	8		8			
	Учебная практика, часов	**72**						72	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	**72**							72
	Квалификационный экзамен	**36**							

	Всего:	**240**	**40**	**20**	*****	**20**	*****	**72**	**72**

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	**Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)**	**Объем часов**	**Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы**
1	**2**	**3**	
МДК 05.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (ГОРНИЧНАЯ, ПОРТЬЕ, АГЕНТ ПО ЗАКУПКАМ)		**60**	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
Раздел 1. ОРГАНИЗАЦИЯ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ		**8**	
Тема1.1.Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы.	**Содержание**		
	Роль и место профессии горничная в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности "Гостиничное дело". Роль службы хаускипинг в цикле обслуживания гостей.	2	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
	Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	2	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
	Тематика практических занятий		
	Сравнительный анализ структур служб хаускипинг (housekeeping) гостиниц категорий: три звезды, четыре звезды, пять звезд. Создание мини-групп из студентов, как единой функциональной системы учебной службы хаускипинг. Знание и составление блок схем названий должностей и структурных подразделений службы хаускипинг на английском языке, по результатам посещения гостиниц различной классности. Решение ситуационных задач на выявление правильности действий горничной в критической ситуации.	4	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
Раздел 2.ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ		**16**	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
Тема 2.1. Технология	**Содержание**		

работы поэтажного персонала.	Гостеприимство. Общение с гостями на рабочем месте. Телефонный этикет. Роль улыбки в работе персонала гостиницы. Правила поведения и действия горничной в случае необходимости оказания медицинской помощи. Персонализированный сервис. Статус VIP гостей, долго проживающих в гостинице, особенности работы с данными категорией клиентов.	2	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
	Безопасность гостей. Защита от шума. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями. Соблюдение травматической безопасности. Температурный режим в номерах. Санитарная безопасность. Дополнительные действия, направленные на комфортное проживание гостей находящихся в компетенции горничной: переворачивание матрасов и др.	2	
	Тематика практических занятий		
	Составление акта о порче имущества гостиницы. Формирование ассортимента рабочей тележки горничной для своей мини-группы под моделируемое задание.	4	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
	Ведение журнала о неисправностях. Подбор инвентаря в зависимости от полученного задания на работу.		
	Ведение журнала движения инвентаря. Формирование рабочей тележки для уборки общественных помещений.		
	Ведение журнала о переворачивании матрасов. Наблюдение за работой сотрудников службы хаускипинг, включая оформление бланка-наряда на работу сотрудника хаускипинг (горничная, хаус-мен).		
	Ведение журнала о выдаче ключей.		
Тема 2.2 Технология уборки номерного фонда гостиницы	**Содержание**		
	Правила пользования ключами. Журнал выдачи электронных ключей. Ответственность, предусмотренная за утерю ключа. Правила"найденные и забытые вещи". Особая процедура для эффективной работы с забытыми вещами. Дополнительный сервис для гостей. Предоставление няни, услуги для инвалидов, пребывание домашних животных, озонирование номеров. Помощь гостям при утере багажа, вечерний сервис.	2	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
	Правила применения карточки: "Не входите в номер", "Уберите номер". Способы поведения горничной, правила захода в номер. Подача заявок о неисправностях и поломках. Журнал неисправностей. Порча имущества, ответственность гостя.	2	
	Тематика практических занятий		

	Ведение журнала о забытых вещах. Ознакомление с набором тележки для горничной в гостиницах различной категории.	4	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
	Формирование наряда на работу. Ознакомление с работой персонала хаускипинг по автоматизированной работе в уборке общественных мест пользования.		
	Адаптация метода"21 шаг"для лаборатории"Гостиничный номер".		
	Заправка кровати в соответствии с назначенным заданием для гостиничного номера различных категорий.		
	Учебная уборка в соответствии с методом "21шаг" в лаборатории с изменением классности номера, и предъявлением дополнительных требований к уборке (моделирование ситуаций).		
	Заполнение бланка квитанции на стирку, химчистку и глажку. Практическое изучение(наблюдение) методики общения с гостями: во время захождения в номер, во время уборки и в остальное время.		
	Уборка коридоров и др. общественных помещений в соответствии с моделируемыми стандартами.		
	Уборка входной зоны: чистка снега, обработка антигололедным реагентом, подготовка ковров для передачи в чистку сторонней организации (аутсорсинг)		
Раздел 3. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЛУЖБЫ ХАУСКИПИНГ, КОМПЛЕКТОВАНИЕ НОМЕРОВ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ СЕРВИС, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЙ СЛУЖБОЙ		**16**	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
Тема 3.1. Комплектация гостиничных номеров.	**Содержание**		
	Обязательное оборудование гостиничных номеров различной комфортности.	2	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
	Контроль качества уборки: номеров, гостевых и служебных зон. Организация ведения листов заданий и проверочных листов. Проверка и комплектация мини-бара в гостиничном номере.	2	
	Тематика практических занятий		
	Комплектация номера лаборатории"Гостиничный номер"по моделируемым заданиям для номеров различной комфортности, включая обслуживание номеров VIP-гостей.	4	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
	Оценка лаборатории"Гостиничный номер"на соответствие заявленной категории номера. Практическое изучение стандартов обслуживания в номерах в гостиницах различных категорий.		
	Проверка выполнения учебной уборки, выполненной минигруппой. Практическое ознакомление комплектования и формирование корзинки для комплектования номеров различной комфортности.		
	Заполнение унифицированного листа для проверки номерного фонда/гостевых зон, по		

	выполненным заданиям учебной уборке. Практическое изучение методов проверки номеров, изменения их статусов до и после проверки.		
Тема 3.2. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки	**Содержание**		
	Процесс обработки белья. Сортировка грязного белья, составление партий, в соответствии с составом, загрузкой службы и температурного режима. Инновации в организационной структуре. Современная практика аусторсинга и аутстафинга в службе хаускипинг.	2	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
	Предоставление услуг для гостей. Химчистка, стирка и глажение. Бланки заказов. Использование сторонних служб для нужд службы хаускипинг. Инновационные материалы. Уменьшение издержек. Вклад службы хаускипинг в охрану окружающей среды.	2	
	Тематика практических занятий		
	Сортировка белья по партиям, с учетом указанной информации на ярлычках белья. Наблюдение за сотрудниками прачечной в службе гостиниц и различных способов работы (собственная прачечная, аутсорсинг)	4	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
	Глажение на примере мужской сорочки. Способы формирования партий белья для обработки, изучение маркировки вещей, свойств материалов для обработки.		
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении разделов 1,2 1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы хаускипинг 2. Составление перечня оборудования службы хаускипинг. 3. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с гостями гостиницы. 4. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы 5. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы хаускипинга в крупной гостинице»		**15**	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3 1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовка ответов на контрольные вопросы 4. Подготовить реферат на тему: «История хаускипингав России и зарубежом» 5. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. 6. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»		**5**	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10

Учебная практика **Виды работ** 1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3.Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 4. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 5. Проведение различных видов уборочных работ. Нормативы проведения уборочных мероприятий. 6. Оформление документов на забытые вещи 7. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 8. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 9. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 10. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	**72**	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
Производственная практика **Виды работ:** 1. Организация работы с законодательными актами, нормативными документами, инструкциями внутреннего пользования, регламентирующими деятельность организации. 2. Ознакомление с функциональными обязанностями горничной. 4. Организация рабочего места хранения инвентаря. 5. Ведение учета инвентаря и выкладок. 6. Приобретение умений приготовления тележки горничной. 7. Выполнение сухой уборки закрепленных номеров. 8. Выполнение влажной уборки закрепленных номеров. 9. Осуществление смены постельного белья в закрепленных номерах. 10.Формирование первичных навыков выполнения экспресс-уборки жилого номера. 11. Формирование первичных навыков выполнения генеральной уборки мест общего пользования. 12. Ведение учета забытых вещей. 13. Работа с просьбами и жалобами гостей. 14. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 15.Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 16.Проведение контроля готовности номеров к заселению.	**72**	ПК 3. 1.-3.3 ОК1- ОК10
Квалификационный экзамен	**36**	
Всего	**240**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1. Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», оснащенный оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), техническими средствами (компьютером, средствами аудиовизуализации, наглядными пособиями, комплектом бланков документации).

2. Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями).

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1.	Кровать одноместная	2 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини – бар	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	2 шт.
8.	Стул	1 шт.
9.	Зеркало	1 шт.
10.	Шкаф	1 шт.
11.	Телефон	1 шт.
12.	Верхний светильник	1 шт.
13.	Кондиционер	1 шт.
14.	Телевизор	1 шт.
15.	Гладильная доска	1 шт.
16.	Утюг	1 шт.
17.	Душевая кабина	1 шт.
18.	Унитаз	1 шт.
19.	Раковина	1 шт.
20.	Зеркало в ванной комнате	1 шт.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

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

10.	Держатель для туалетной бумаги	1 шт.	1 шт.
11.	Стакан	2 шт.	2 шт.
12.	Полотенце для лица	2 шт.	2 шт.
13.	Полотенце для тела	2 шт.	2 шт.
14.	Полотенце для ног	2 шт.	2 шт.
15.	Салфетка на раковину	2 шт.	2 шт.
16.	Полотенце коврик	1 шт.	1 шт.
17.	Парфюмерно-косметические принадлежности	2 комплекта	15 комплектов
18.	Пылесос	1 шт.	1 шт.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания

1. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. – М.: Академия, 2017.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
5. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
6. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
7. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
9. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
10. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.
12. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

3.2.3. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 186 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06946-4. www.biblio-online.ru

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. www.biblio-online.ru
3. IPRbooks -электронно-библиотечная система
4. KNIGAFUND.RU -электронно-библиотечная система
5. http://www.academia-moscow.ru/ - электронно-библиотечная система
6. https://biblio-online.ru/ - электронно-библиотечная система
7. http://znanium.com/ - электронно-библиотечная система
8. **Журналы (электронные):**«Отель», «Пять звезд», «Гостиница и ресторан», «PRO - отель», «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в ФГОС СПО43.02.14 Гостиничное дело, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

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. ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– 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; – 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	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: -заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; -заданий для самостоятельной работы. **Промежуточная аттестация**: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам; - Квалификационный (Демонстрационный) экзамен.

	проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - 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 коммуникативной задаче; - 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	– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: -заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; **Промежуточная**

	определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	**аттестация**: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - 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	– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	
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 деятельность	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной	

учетом особенностей социального и культурного контекста	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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной	

	терминологии	