



**УТВЕРЖДЕНО:**

Педагогическим советом Колледжа  
Протокол №5 от «28» января 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального  
образования – программы подготовки специалистов среднего звена**

**по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

**Квалификация: специалист по гостеприимству**

**год начала подготовки: 2022**

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>	<i>Плахотина М.В.</i>
<i>Преподаватель</i>	<i>Чернов А.С.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>	<i>Варламова А.В.</i>


**Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:**

должность	должность, ФИО
<i>директор "Старая гостиница Лавры" (ООО "Маковец")</i>	<i>Лагодина Л.Г.</i>



## СОДЕРЖАНИЕ

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 3</i>

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ


### Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

#### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

##### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 4

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>
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.

### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- планирования, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;</li> <li>- рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</li> <li>- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;</li> <li>- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>- принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> </ul>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 5</i>

	- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
--	--

#### 1.1.4. Личностные результаты

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
<b>ЛР</b>	<b>Определяются в соответствии с программой воспитания</b>
ЛР 13	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 14	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15	Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 16	Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях
ЛР 17	Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами
ЛР 18	Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности
ЛР 19	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 20	Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.
ЛР 21	Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях

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

Всего часов 342 ч.

в том числе в форме практической подготовки 156 ч.

Из них на освоение МДК 186 ч.

в том числе самостоятельная работа 14 ч.

практики, в том числе учебная 72 ч.

производственная 72 ч.

*Промежуточная аттестация 26*



## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.									
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа <sup>1</sup>
				Обучение по МДК				Практики		Консультации <sup>2</sup>	
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная		
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов) <sup>3</sup>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>ПК 3.1, ОК 1-ОК 5, ОК 7 - ОК 10</b>	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<b>155</b>	12	<b>73</b>		38	-	<b>36</b>	<b>36</b>		10
<b>ПК 3.2., ПК</b>	Раздел 2.	<b>159</b>		<b>83</b>		56		<b>36</b>	<b>36</b>		4

<sup>1</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

<sup>2</sup> Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю.

<sup>3</sup> Данная колонка указывается только для специальностей СПО.





ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 8

ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ОК 1-ОК 5, ОК 7 - ОК 10	Промежуточная аттестация	26								
			<i>Всего:</i>	<i>342</i>	<i>156</i>	<i>156</i>	<i>26</i>	<i>94</i>	<i>-</i>	<i>72</i>





### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия в т.ч. практическая подготовка, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект), (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>		72
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		52
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	10
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	
	2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
	3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	
	5. 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.	
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	7. Деловое общение. Этика и этикет.	
Тематика практических занятий и лабораторных работ	10	
Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.		



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 10

	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров. Решение ситуационных задач.	
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	Содержание	<b>16</b>
	1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	
	2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	
	3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	
	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	<b>2</b>
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	
	Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка	<b>8</b>
	Участие в Молодежном гостиничном фестивале "Комфорт и уют. Поколение NEXT", выполнение индивидуального задания, защита	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>		<b>6</b>
1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 2. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю (по месту прохождения практики). 3. Составить таблицу по основным средствам, используемым в гостиницах при проведении уборочных работ. 4. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.		
<b>МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>20</b>
Тема 1.3. Организация	Тематика практических занятий и лабораторных работ	<b>18</b>



деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	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. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b> 1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 2. Составить таблицу по основным средствам, используемым в гостиницах при проведении уборочных работ.		<b>2</b>
<b>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</b>		<b>98</b>
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>80</b>
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание	<b>8</b>
	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	
	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	
	4. Уборочные материалы, техника, инвентарь	
	5. 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.	
Тематика практических занятий и лабораторных работ		<b>12</b>
	Оформление технологических документов службы номерного фонда. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	



	Оформление забытых вещей.	
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание	8
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	12
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4
	Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка	
	Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Организация работы прачечной и химчистки в гостинице"	
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.	Содержание	10
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	10
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Составление концепции безопасности для гостиницы Составление схемы структуры службы безопасности.	
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	Содержание	10
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	
	Воровство в гостинице.	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 13

	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
	Составление программы противодействия воровству в гостинице. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b> 1. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по месту прохождения практики). 2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. 3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности, используемые в гостинице»	4	
<b>МДК 03.02 Иностраный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		18
Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	16
	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.	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b> 1. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по месту прохождения практики) 2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.		2
Консультация		2
Промежуточная аттестация		14
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</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>72</p>



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 15

9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	
10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.	
11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	
12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	
13. Оформление отчетной документации.	
14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.	
15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.	
Аттестация по модулю	<b>12</b>
Всего	<b>342</b>



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Реализация программы дисциплины требует наличия Кабинета организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

**Оборудование кабинета:** специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья. Доска. Набор учебно – наглядных пособий. Реализация программы дисциплины требует наличия лаборатории:

Реализация учебной практики требует наличия лаборатории - "Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)".

Оборудование лаборатории "Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)": кровать одноместная – 2 штуки. Прикроватная тумбочка – 2 штуки. Настольная лампа (напольный светильник) - 1 штука. Бра – 2 штуки. Мини – бар - 1 штука. Стол - 1 штука. Кресло - 2 штуки. Стул - 1 штука. Зеркало - 1 штука. Шкаф - 1 штука. Телефон - 1 штука. Верхний светильник - 1 штука. Кондиционер - 1 штука. Телевизор - 1 штука. Гладильная доска - 1 штука. Утюг - 1 штука. Пылесос - 1 штука. Душевая кабина - 1 штука. Унитаз - 1 штука. Раковина - 1 штука. Зеркало в ванной комнате - 1 штука. Одеяло – 2 штуки. Подушка – 6 штук. Покрывало – 2 штуки. Комплект постельного белья – 4 комплекта. Шторы - 2 штуки. Напольное покрытие - 1 штука. Укомплектованная тележка горничной - 1 штука. Ершик для унитаза - 1 штука. Ведерко для мусора - 1 штука. Держатель для туалетной бумаги - 1 штука. Стакан - 2 штуки. 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 - 2 комплекта.

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практику.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

##### 3.2.1. Основные печатные издания

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>





2. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a9e593b437e42.26494231](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
6. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

## 2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

## 3. Электронные издания (электронные ресурсы):

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



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

<b>Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля, личностных результатов</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Оценка результатов Оценка процесса. Оценка результатов.	Ситуационные задачи Практическая работа Собеседование
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Оценка результатов Оценка процесса. Оценка результатов.	Ситуационные задачи Практическая работа Собеседование
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Оценка результатов Оценка процесса. Оценка результатов.	Ситуационные задачи Практическая работа Собеседование
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 7. Содействовать сохранению	Оценка результатов.	Собеседование



окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	75% правильных ответов	Тестирование
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Оценка результатов. 75% правильных ответов	Собеседование Тестирование
ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 20. Демонстрирующий	Оценка	Ситуационные задачи



нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.	результатов Оценка процесса	Практическая работа
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа