

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО  
Зам. директора по МНР  
 Е.Ю. Куценок

УТВЕРЖДАЮ  
Директор УЭТК  
 И.А. Ермачков  
  
31.08.2021г.

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

Наименование специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»  
Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчик(и): Митченкова Н.И. – преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма.

Протокол № 01 от «31» августа 2021 г.

Председатель цикловой методической комиссии \_\_\_\_\_ Н.И. Митченкова

*подпись*

**СОГЛАСОВАНО**

Генеральный менеджер, начальник управления  
«Апарт-отель Горки Город» департамента гостиничного  
развития коммерческой дирекции

\_\_\_\_\_  
должность представителя, наименование организации  
/О.Г.Такмазын

*подпись, Ф.И.О, печать*



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля	5
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	5
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	6
3.1. Тематический план профессионального модуля	6
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	7
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	14
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	14
4.2. Информационное обеспечение обучения	14
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	15
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	15
4.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	16
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	17

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

### **1.1. Область применения примерной рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательной программы) в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, в части освоения основного вида деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

### **1.2. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля**

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

#### **иметь практический опыт:**

- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

#### **уметь:**

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

#### **знать:**

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;

- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:**

объем образовательной программы – 430 часов, включая:  
 объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 346 часов;  
 самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающегося – 56 часов;  
 консультации – 4 часа;  
 промежуточной аттестации – 24 часа;  
 учебной практики – 72 часа;  
 производственной практики (по профилю специальности) – 72 часа.

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</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.
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 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем ОП	Самост (с.р.+и.п.)	Консультации	С преподавателем					Промежут. аттестация
					В том числе					
					Всего,	Лекции, уроки	Пр.занятия	Лаб.занятия	Семинар.занятия	Курс.проектирование
ПК 3.1 – 3.3 ОК 1-ОК 10	МДК.03.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	232	56	4	166	110	56			6
ПК 3.1 – 3.3 ОК 1-ОК 10	МДК.03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	36			36		36			
ПК 3.1 – 3.3	Учебная практика УП.03. в форме практической подготовки	72			72					
ПК 3.1 – 3.3	Производственная практика ПП.03. (по профилю специальности) в форме практической подготовки	72			72					
	Экзамен по модулю ( ПМ.03.ЭК)	18								18
	<b>ВСЕГО</b>	<b>430</b>	<b>64</b>		<b>346</b>					<b>24</b>

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций	
<b>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</b>				
<b>МДК 03.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>				
<b>7 семестр</b>				
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<b>Содержание</b>	<b>30</b>	ПК 3.1. -3.3. ОК 1-5, ОК 7, ОК 9-10	
	1.	Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		2
	Состав, основные функции.	4		
	Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	2		
	Персонал номерного фонда. Функциональные обязанности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2		
	Задачи сотрудников, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ.	2		
	Требования к внешнему виду сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2		
	Методика для определения необходимого количества персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2		
	Правила поведения сотрудников на рабочем месте, в том числе в нестандартных ситуациях.	2		
	Техника безопасности на рабочем месте и охрана труда.	2		
Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Оказание первой помощи.	2			
Контроль соблюдения мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.	2			
Контроль технологии обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	2			
2.	Внутрифирменные корпоративные стандарты обслуживания гостей.	4		
Деловое общение. Этика и этикет.	2			
<b>Практические занятия</b>		<b>16</b>		
1.	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	4		

	2.	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4	
	3	Контроль соблюдения требований к внешнему виду сотрудников	4	
	4.	Организация контроля соблюдения техники безопасности на рабочем месте	4	
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	<b>Содержание</b>		<b>16</b>	
	1.	Основные средства гостиницы. Состав и группировка основных средств. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.	2	
		Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	2	
		Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	2	
		Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.	2	
		Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	2	
		Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	2	
		Инвентаризационная опись, порядок оформления.	2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>12</b>	
	1.	Оформление движения основных средств гостиницы. Проведение инвентаризации.	6	
	2.	Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	6	
<b>Самостоятельная работа</b>				
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1				
1. Составление схемы структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.				
2. Поиск информации о различных категориях номеров гостиницы.				
3. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.				
4. Подготовка сообщения об уборочных материалах, технике и инвентарю.				
5. Составление таблицы по основным средствам гостиницы.				
6. Изучение документации, необходимой при проведении инвентаризации.				
7. Подготовка реферата на тему: «Материальные ценности гостиницы, учет и документальное оформление».				
8. Подготовка доклада и презентации на тему: «Профессиональные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, для гостиниц разной категории»				
			<b>38</b>	ПК 3.1.-3.3.

<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>МДК 03.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>			
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	<b>Содержание</b>	<b>18</b>	ПК 3.1.-3.3. ОК 1-5, ОК 9-10
	1. Помещения гостиницы, характеристика и назначение. Номерной фонд, категории номеров.	2	
	Требования к оснащению и оборудованию номерного фонда.	2	
	Виды уборок номерного фонда, служебных и общественных зон гостиницы.	2	
	Уборка номеров: виды, последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь. Химические средства для уборки. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2	
	Контроль качества проведения уборочных работ в гостинице	2	
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2	
	Хранение ценных вещей проживающих. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Учет и возврат забытых вещей.	2	
	Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. Документация, используемая при организации и контроле уборочных работ, а также работе с забытыми вещами гостей.	2	
<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>		
1. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	4		
Составление памятки по уборке помещений гостиницы. Составление листа контроля уборки (чек-лист).	4		
2. Оформление забытых вещей.	2		
<b>8 семестр</b>			
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	<b>Содержание</b>	<b>14</b>	ПК 3.1.-3.3. ОК 1-5, ОК 9-10
	1. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2	
	2. Структура и функциональные обязанности персонала.	2	
	Оборудование прачечной и химчистки.	2	
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2	
Бельевое хозяйство гостиницы. Требования к белью. Стандарты	2		

		гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Документация, используемая в работе прачечной и химчистки гостиницы.	2 2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>10</b>	
	1.	Составление структуры прачечной-химчистки Разработка должностных инструкций персонала Составление перечня оборудования для прачечной-химчистки	2 2 2	
	2.	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Работа с бельевым хозяйством гостиницы. Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Составление прайс-листов на услуги прачечной-химчистки. Составление отчетной документации.	2 2	
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих	<b>Содержание</b>		<b>16</b>	ПК 3.1.-3.3. ОК 1-5, ОК 9-10
	1.	Безопасность в средствах размещения. Служба безопасности, организация ее работы. Требования к службе безопасности гостиницы. Состав и функции сотрудников. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	2 2 4 2 2 4	
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	
	1.	Составление концепции безопасности для гостиницы	2	
	2.	Составление схемы структуры службы безопасности. Обеспечение безопасности гостей и сотрудников, а также их имущества.	2	
	<b>Содержание</b>		<b>16</b>	
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	1.	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей гостей. Воровство и хищения в гостинице. Виды и способы борьбы. Средства обеспечения имущественной безопасности гостей. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. Системы контроля доступа в помещения. Организация пропускного режима.	2 2 2 2 2 4 2	ПК 3.1.-3.3. ОК 1-5, ОК 9-10

	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	
	1.	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2	
	2.	Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз. Отработка навыков организации пропускного режима на территорию гостиницы	2	
<b>Самостоятельная работа</b> Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2 1. Подготовка доклада и презентации на тему: «Служба безопасности отеля». 2. Подготовка по материалам Интернет-ресурсов сообщения о случаях воровства в отеле. 3. Подготовка презентации и доклада на тему: «Технические средства безопасности в гостинице». 4. Подготовка реферата на тему: «Технологический цикл работы прачечной-химчистки в гостинице». 5. Изучение ярлыков текстильных изделий. 6. Маркировка уборочного инвентаря, особенности работы с инвентарем. 7. Изучение технологий уборки номерного фонда в гостиницах разных категорий.			<b>18</b>	ПК 3.1.-3.3.
<b>МДК.03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>				
	<b>Содержание</b>		<b>36</b>	<b>ОК 10</b>
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.	1.	Введение лексики по теме «Housekeeping», закрепление в упражнениях и диалогах.	4	
		Чтение текста «Housekeeping», ответы на вопросы по тексту.	4	
		Изучение услуг, предоставляемых службой эксплуатации номерного фонда. Отработка необходимой лексики.	4	
		Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	4	
		Общение с иностранными гостями при возникновении жалоб на качество уборки. Введение и закрепление лексики.	4	
		Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики.	4	
		Ответы на запросы, просьбы и пожелания гостей на иностранном языке.	4	
		Введение и закрепление лексики.	4	
		Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	4	
<b>Экзамен по модулю ПМ.03.ЭК в 8 семестре</b>			<b>18</b>	
<b>Учебная практика УП.03. в форме практической подготовки</b> <b>Виды работ</b>			<b>72</b>	ПК 3.1.-3.3.

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</li> <li>2. Изучение работы офиса службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> <li>3. Овладение практическими навыками супервайзера, хаусмена, горничной службы</li> <li>4. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Проведение различных видов уборочных работ</li> <li>5. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.</li> <li>6. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья и прочего имущества гостиничного номера. Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Составление актов на списание инвентаря и оборудования</li> <li>7. Оформление документов на забытые вещи гостей. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).</li> <li>8. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</li> <li>9. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.</li> <li>10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</li> <li>11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</li> <li>12. Использование в работе знаний иностранных языков</li> </ol>		
<p><b>Производственная практика ПП.03. (по профилю специальности) в форме практической подготовки</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Ведение учета забытых вещей.</li> <li>2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> <li>3. Проведение контроля готовности номеров к заселению</li> <li>4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</li> <li>5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</li> <li>6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</li> <li>7. Работа с просьбами и жалобами гостей.</li> <li>8. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</li> <li>9. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</li> <li>10. Оформление отчетной документации</li> <li>11. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.</li> </ol>	<b>72</b>	ПК 3.1.-3.3.

12. Оформление актов на списание малоценного инвентаря		
<b>Консультации</b>	<b>4</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>24</b>	
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>430</b>

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета – гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: гостиничный номер, посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, экран, проектор, магнитная доска, дидактические пособия, программное обеспечение, комплект форм, бланков, видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: гостиничный номер, стандартный с двумя кроватями.

Оборудование учебного кабинета иностранного языка: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя.

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка: компьютерные места обучающихся, компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: гостиничный номер, программное обеспечение профессионального назначения, видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель); компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда может быть использовано программное обеспечение big blue button (BBB), Moodle, Я-диск.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484924> (дата обращения: 20.08.2021).

2. Анюшенкова О.Н. Английский язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. (СПО). Учебник. / Анюшенкова О.Н. - Москва: КноРус, 2021. - 342 с.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272> (дата обращения: 20.08.2021).

Дополнительная литература:

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. ИЦ Академия. Издание: 6-е изд., перераб. Год выпуска: 2016. – 336 с.

2. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2017 – 200 с.

3. D.Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2017

4. E.Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2017

5. M.Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2018

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с.

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с.

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ"
2. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал.
3. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
4. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"
5. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
6. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения.

Журналы:

1. «Отель»
2. «Пять Звезд»
3. «Гостиничное дело»
4. «PRO-отель»
5. «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции»

Интернет-ресурсы:

6. <http://prohotel.ru>
7. <http://hotelline.ru>
8. <http://www.city-of-hotels.ru>
9. <http://hotelnews.ru>

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин общего гуманитарного, и социально-экономического цикла учебного плана.

Практика является обязательным разделом данного модуля. При реализации программы профессионального модуля предусматривается учебная практика и производственная практика (по профилю специальности) в форме практической подготовки, которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса. Аттестация по итогам изучения

профессионального модуля проводится с учетом результатов учебной практики и производственной практики (по профилю специальности) в форме практической подготовки.

Практика проводится на базе организаций, направление которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться руководящими и педагогическими кадрами 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 направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО 43.02.14 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 пункте 1.5 ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

#### **4.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по профессиональному модулю Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы

Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

***Примечание:** Преподаватели, учебные курсы которых требуют от студентов выполнения определенных специфических действий и представляющих собой проблему или действие, невыполнимое для студентов, испытывающих трудности с передвижением или речью, обязаны в РПД учесть эти особенности и предлагать студентам-инвалидам и студентам с ОВЗ альтернативные методы закрепления изучаемого материала.*

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; – правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. Экспертная оценка защиты курсовой работы.
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	– правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – правильность составления графика выхода на работу; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	– правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала;	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильность выбора способов и форм инструктирования персонала;</li> <li>– адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;</li> <li>– точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;</li> <li>– адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице;</li> <li>– соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;</li> <li>– адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;</li> <li>- адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;</li> <li>- владение лексическим и грамматическим минимумом;</li> <li>- логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;</li> <li>- демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор;</li> <li>- соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;</li> <li>- логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;</li> <li>- уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>- выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.</li> </ul>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах;</li> <li>– адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</li> <li>– оптимальность определения этапов решения задачи;</li> <li>– адекватность определения потребности в информации;</li> <li>– эффективность поиска;</li> <li>– адекватность определения источников нужных ресурсов;</li> <li>– разработка детального плана действий;</li> <li>– правильность оценки рисков на каждом шагу;</li> <li>– точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; - экспертная оценка защиты курсовой работы.</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</li> <li>– адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов;</li> <li>– точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</li> <li>– адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</li> </ul>	<p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю;</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</li> <li>– точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</li> </ul>	<p>- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.</p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач;</li> <li>– оптимальность планирования профессиональной деятельности</li> </ul>	

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке;</li> <li>– толерантность поведения в рабочем коллективе</li> </ul>	
<p>ОК 06. . Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– понимание значимости своей профессии</li> </ul>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>– эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте</li> </ul>	
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</li> </ul>	
<p>ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы);</li> <li>– адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	
<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</li> <li>– точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</li> </ul>	

## **Общие критерии оценки результатов освоения МДК**

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

## **Оценивание студента на экзамене по МДК**

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### **Перечень вопросов и (или) заданий для промежуточной аттестации по МДК. 03.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

1. Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда, роль и основные функции.
2. Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
3. Технологии и особенности работы поэтажного персонала гостиницы.
4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
5. Правила техники безопасности при работе с моющими и чистящими средствами.
6. Услуги прачечной-химчистки в гостинице.

7. Оборудование прачечной-химчистки в гостинице.
8. Организация работы сотрудников прачечной-химчистки в гостинице.
9. Требования к персоналу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
10. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
11. Деловое общение. Этика и этикет.
12. Контроль качества уборки номеров.
13. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.
14. Основные положения по учету материалов. Оценка материалов.
15. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
16. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
17. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
18. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
19. Корпоративные стандарты работы сотрудников гостиничного предприятия.
20. Качество услуг гостиничного предприятия.
21. Контроль качества обслуживания и предоставления услуг.
22. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
23. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
24. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.
25. Организация пропускного режима на территорию гостиницы.
26. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
27. Воровство в гостинице. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице
28. Особенности обслуживания VIP-гостей в гостинице.
29. Служба безопасности гостиницы, ее роль и функции.
30. Структура службы безопасности, основные функции персонала.
31. Особенности обеспечения безопасности гостей и сохранности их имущества.
32. Ключевое хозяйство гостиницы, типы и виды ключей.
33. Особенности управленческой деятельности руководителя службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
34. Номерной фонд, категории номеров.
35. Требования к оснащению и оборудованию номерного фонда гостиницы.
36. Бельевое хозяйство гостиницы, виды белья.
37. Специфика содержания бельевого хозяйства гостиницы.
38. Техника безопасности и охрана труда.
39. Качество обслуживания гостей, основные стандарты.
40. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
41. Уборка номеров, виды уборки, необходимый инвентарь.
42. Технологии осуществления уборочных работ в номерах.
43. Уборочный инвентарь и оборудование, сервисные принадлежности.
44. Тележка горничной, виды, назначение и комплектация.
45. Технология проведения текущей уборки.
46. Технология проведения генеральной уборки.
47. Алгоритм проведения экспресс-уборки и вечернего сервиса.
48. Химические средства для уборки, требования к эксплуатации.
49. Правила работы с электрооборудованием.

50. Контроль качества проведения уборочных работ.
51. Комплектация номера необходимыми сервисными принадлежностями.
52. Функциональные обязанности горничной.
53. Функциональные обязанности супервайзера.
54. Функциональные обязанности подсобного рабочего.
55. Правила поведения сотрудников в нестандартных ситуациях.
56. Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам.
57. Правила поведения горничной на рабочем месте.
58. Организация рабочего процесса сотрудников службы.
59. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
60. Техника безопасности при проведении уборочных работ.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ  
СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

Наименование специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на 2022-2023 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 2 от «05» сентября 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ  
СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

Наименование специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на 2023-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 10 от «28» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ  
СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

Наименование специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на 2024-2025 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии дисциплин экономики, туризма и гостеприимства без изменений.

Протокол № 9 от «10» июня 2024 г.

Председатель цикловой методической комиссии \_\_\_\_\_ А.А. Мирошниченко

