

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО – АЛАНИЯ**  
**ГБПОУ «СЕВЕРО – КАВКАЗСКИЙ ТЕХНИКУМ МЕХАНИЗАЦИИ,  
АВТОМАТИЗАЦИИ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА И УПРАВЛЕНИЯ»**

УТВЕРЖДАЮ  
Врио директора  
ГБПОУ «СКТМАЛХУ»



Марзоев И.К.

« 28 » октября 2022г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ  
НОМЕРНОГО ФОНДА**

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ: 43.02.14 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

**КВАЛИФИКАЦИЯ: «СПЕЦИАЛИСТ ПО ГОСТЕПРИИМСТВУ»**

**2022 ГОД**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО – АЛАНИЯ**  
**ГБПОУ «СЕВЕРО – КАВКАЗСКИЙ ТЕХНИКУМ МЕХАНИЗАЦИИ,  
АВТОМАТИЗАЦИИ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА И УПРАВЛЕНИЯ»**

УТВЕРЖДАЮ  
Врио директора  
ГБПОУ «СКТМАЛХУ»



Марзоев И.К.

« 28 » октября 2022г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ  
НОМЕРНОГО ФОНДА**

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ: 43.02.14 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

**КВАЛИФИКАЦИЯ: «СПЕЦИАЛИСТ ПО ГОСТЕПРИИМСТВУ»**

**2022 ГОД**


Рабочая программа ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда основной образовательной программы среднего профессионального образования разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утверждённого приказом Минобрнауки РФ от «09» декабря 2016 г. № 1552 (зарегистрирован в Минюсте РФ 26.12.2016, регистрационный № 44974); УМК Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования, разработанного ФУМО в системе СПО по УГПС 43.00.00 Сервис и туризм, созданного на базе ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса» и учебного плана специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом, Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. N 1552) с учетом примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (зарегистрирована в государственном реестре ПООП под номером: 43.03.44 – 170717).

Согласовано

Зам. Директора по учебной работе

26 октября 2022 года

 /Кайтмазова А.А./

**Организация разработчик:** Государственное Бюджетное Профессиональное Образовательное Учреждение (ГБПОУ) «Северо-Кавказский техникум механизации, автоматизации лесного хозяйства и управления»

Разработчики: Преподаватель **Зозуля Галина Михайловна**

Рецензенты:

1

(указать фамилию, имя, отчество, должность и место работы внутреннего рецензента)

\_\_\_\_\_ подпись

2. Генеральный директор ОЗО «Альплагерь Цей» Абаев Игорь Васильевич

(указать фамилию, имя, отчество, должность и место работы внешнего рецензента)

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.12 Гостиничное дело

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

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 работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций:

Код	Наименование результата обучения
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.

Код	Наименование результата обучения
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. деятельность в профессиональной сфере.
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.
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 языках.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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.

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.

иметь практический опыт в:

разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

**Спецификация ПК/ разделов профессионального модуля ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
<b>Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>			
<b>ПК 3.1.</b> Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> <li>–Оценка и планирование Потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> <li>–оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>–определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> <li>–методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>–нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей</li> </ul>
<b>ПК 3.2.</b> Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</li> <li>–требования к обслуживающему персоналу;</li> <li>–цели, средства и формы обслуживания;</li> <li>–технологии организации процесса обслуживания гостей;</li> </ul>

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
			– регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице
	– Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	– организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы	– кадровый состав службы, его функциональные обязанности; – характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса; – требования к персоналу Гостиничного предприятия; – порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы
	– Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	– выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	– виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность; – особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников
	– Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на	– выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – формировать фонд нормативных и технических документов	– регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – особенности оформления и составления отдельных видов

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
	иностранном языке	<p>службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>–организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья , инвентаря, оборудования, и эффективного их использования</p> <p>организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</p> <p>–составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки;</p> <p>–организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих;</p> <p>–контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья;</p> <p>–принимать и оформлять центра, сервис-бюро, SPA-услуг;</p> <p>–составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»;</p> <p>–осуществлять общение по</p>	<p>организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;</p> <p>– порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>– перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги требования к их формированию;</p> <p>– правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах;</p> <p>– размеры площади каждого номера;</p> <p>– систему работы коммуникаций;</p> <p>– состояние оборудования;</p> <p>– правила техники безопасности, противопожарной безопасности ;</p> <p>– сроки проживания клиентов в номерах;</p> <p>– рациональную организацию труда на рабочем месте;</p> <p>– систему оплаты труда;</p> <p>– требования, предъявляемые к качеству - ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов);</p> <p>– нормы порядка, определяемого</p>



Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
		<p>телефону при возникновении нестандартных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта;</li> <li>–работать с анимационно досуговыми программами в гостиницах;</li> <li>–заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой;</li> <li>–организовывать работу с ключами от гостиничных номеров;</li> <li>–организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами;</li> <li>–оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</li> <li>–организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес услуг, SPA-услуг,</li> <li>–туристско экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания,</li> <li>–обеспечивать хранение ценностей проживающих;</li> <li>–контролировать соблюдение персоналом требований к</li> </ul>	<p>стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила и особенности применения чистящих и моющих средств;</li> <li>– виды и последовательность уборочных операций;</li> <li>– основные виды уборочных работ;</li> <li>– правила техники безопасности при проведении уборочных работ;</li> <li>– порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</li> <li>– правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</li> <li>– виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</li> <li>– порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;</li> <li>– принципы и технологии организации досуга и отдыха;</li> </ul>

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
		<p>стандартам и качеству обслуживания гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</li> <li>– предоставлять услуги хранения ценных вещей</li> <li>– (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</li> <li>– Осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</li> <li>– правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</li> <li>– правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</li> <li>– правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</li> <li>– правила обращения с магнитными ключами;</li> <li>– правила организации хранения ценностей проживающих;</li> <li>– правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;</li> <li>– правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;</li> <li>– терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul>
	– Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими	– Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и	– Особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
	отделами (службами) гостиничного комплекса	эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса	другими службами гостиницы
	– Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	– разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных	– виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
<b>ПК 3.3.</b> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	– контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; – контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – контролировать процесс обслуживания гостей; анализировать результаты деятельности	– правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – критерии и показатели качества обслуживания; – критерии оценки качества обслуживания
	– Выявление показателей качества обслуживания	– выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания	– критерии оценки качества обслуживания; – методы оценки качества предоставленной услуги

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
<b>Раздел модуля 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>– формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке;</li> <li>– осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;</li> <li>– осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>– особенности оформления и составления отдельных видов организационно распорядительных и финансово-расчетных документов;</li> <li>– порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</li> <li>– терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> </ul>
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах.</p> <p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности</p> <p>Определение этапов решения задачи.</p> <p>Определение потребности в информации</p> <p>Осуществление эффективного</p>	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p> <p>Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>Составить план действия,</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>Методы работы в</p>

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
	поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий Оценка рисков на каждом шагу Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной научной профессиональной терминологии	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
	Определение траектории профессионального развития и самообразования	развития	профессионального развития и самообразования
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. деятельность в профессиональной сфере.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельности	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Знания государственного языка Содержание документов
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Понимать значимость своей профессии (специальности) Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей.	Описывать значимость своей профессии Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Сущность гражданско-патриотической позиции Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
			Пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК 10 Пользоваться	Ведение общения на	Понимать тексты на базовые	Правила построения простых и

<b>Формируемые компетенции</b>	<b>Название раздела</b>		
	<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
<p>профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>профессиональные темы</p>	<p>профессиональные темы, участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p>	<p>сложных предложений на профессиональные темы, основные общие употребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика), лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности, особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности</p>



### **1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:**

- всего – 390 часов, в том числе:
  - максимальной учебной нагрузки обучающегося – 258 часов, включая:
  - обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 222 часов;
  - самостоятельной работы обучающегося – 82 часа;
  - учебной практики – 60 часов
  - производственной практики – 72 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1 ОК 1 -9		74	50	20	-	24	-	-	-
ПК 3.2 ОК 1 -9							-	-	
ПК 3.3 ОК 1 -9							-		
ПК 3.4 ОК 1 -9							20	-	
								54	
									108
	<b>Всего:</b>	<b>240</b>	<b>160</b>		<b>20</b>	<b>80</b>	<b>-</b>	<b>54</b>	<b>108</b>

## 2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			<b>222/140</b>
<b>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>			<b>50/20</b>
<b>2 курс</b>			
Тема: Введение	<b>Содержание</b>		<b>Уровень освоения</b>
	1	Содержание дисциплины, связь с другими дисциплинами. Зарождение и развитие гостиничного хозяйства	2
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<b>Содержание</b>		<b>Уровень освоения</b>
	1	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления	2
	2	Планирование работы службы обслуживания номерного фонда. Охрана труда и техника безопасности. Персонал службы, основные технологические документы.	3
	3	Технология работы персонала, графики выхода на работу.	2
	4	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Система мотивации и оплаты труда.	2
	5	Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж	2
	6	Планирование работы горничных, супервайзера.	2

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>			<i>Объем часов</i>	
1	2			3	
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	7	Деловое общение. Этика и этикет. Прием на работу новых сотрудников	2	2/16	
	<b>Практические занятия</b>			<b>12</b>	
	1	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.		2/18	
	2	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.		2/20	
	3	Составление графиков работы персонала.		2/22	
	4	Распределение обязанностей между работниками.		2/24	
	5	Составление персональных заданий горничным.		2/26	
6	Решение ситуационных задач		2/28		
Тема 1.2. Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонд	<b>Содержание</b>			<b>Уровень освоения</b>	<b>22/8</b>
	1	Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	3	2/30	
	2	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы..	3	2/32	
	3	Состав и группировка основных средств. Оценка материалов.	2	2/34	
	4	Основные положения по учету материалов	2	2/36	
	5	Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.		2/38	
	6	Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	3	2/40	
	7	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	3	2/42	
	<b>Практические занятия</b>			<b>8</b>	
	1	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		2/44	
	2	Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре		2/46	

<b>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</b>	<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</b>		<b>Объем часов</b>
<b>1</b>	<b>2</b>		<b>3</b>
Тема 1.2. Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	3	Оформление инвентаризационной описи и сличительной ведомости.	2/48
	4	Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей Составление актов на списание инвентаря	2/50
<b>Итого 2 курс:</b>			<b>50</b>
<b>В том числе практических занятий:</b>			<b>20</b>
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) работа МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			<b>24</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.</li> <li>2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.</li> <li>3. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.</li> <li>4. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.</li> <li>5. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.</li> <li>6. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.</li> </ol>			
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</li> <li>2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</li> <li>3. 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>4. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</li> <li>5. Проведение различных видов уборочных работ</li> <li>6. Оформление документов на забытые вещи</li> <li>7. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</li> <li>8. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</li> </ol>			<b>60</b>









