

Приложение 1.3
к ОПОП по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения примерной рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.2.1 Перечень общих компетенций

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

1.2.2. Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса, оказания услуг населению
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий
ЛР 17	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 18	Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости.

1.2.3. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
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.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
-------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материально-производственными запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. - правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - нормы расходов материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.
<p>уметь</p>	<ul style="list-style-type: none"> - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками 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; - подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток и радиаторов; - предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины; - подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 558 часов.

в том числе в форме практической подготовки – 428 часов.

Из них на освоение МДК – 534 часа;

в том числе самостоятельная работа – 4 часа;

- МДК 03.01 – 216 часов;

- МДК 03.02 – 78 часов;

на практики, в том числе учебную 252 часа:

- учебную - 36 часов,

- производственную - 216 часов:

- консультации – 12 часов;

- промежуточная аттестация – 12 часов;

- экзамен по модулю ПМ.03 - 6 часов.

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных, общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузок и, час	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. часов							Самостоятельная работа
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						ПА, Консультации	
				Обучение по МДК			Практики				
				Всего	В том числе		Учебная	Производственная			
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК 3.1, ОК. 01 - 03	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		60	86	60					6	2

ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 - 10	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		116	178	116				6	2
	Учебная практика	36								
	Производственная практика (по профилю специальности), часов						216		12	
	Промежуточная аттестация									
	Всего:	534	176	264	176	20	36	216	24	4

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		86
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		44
<p>Тема 1.1.</p> <p>Особенности структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы</p>	<p>Содержание</p> <p>Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в соответствии с классификацией гостиничного предприятия.</p> <p>Особенности аккредитации гостиничных предприятий.</p> <p>Международная и российская системы классификации</p> <p>Влияние обязательной классификации гостиничных предприятий на рейтинг номерного фонда.</p> <p>Классификация гостиничных номеров</p> <p>Особенности моделей гостиничных цепей.</p> <p>Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.</p> <p>Персонал номерного фонда.</p> <p>Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p>	26

	<p>Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>Внешний вид работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Деятельность непосредственного руководителя службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда. Деятельность менеджера службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда. Организация работы консьержей и посыльных (раннеров, бэлменов)</p> <p>Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.</p>	
	<p>В том числе и практические занятия:</p>	<p>10</p>
	<p>ПЗ№1 Составление структурной схемы управления службой эксплуатации номерного фонда.</p> <p>ПЗ№2 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.</p> <p>ПЗ№3 Решение ситуационных задач Взаимодействие служб гостиниц</p> <p>ПЗ№4 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.</p> <p>ПЗ№5 Оформление контроля качества уборки номеров.</p>	
	<p>Содержание</p>	<p>16</p>

<p>Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.</p>	<p>Особенности распределения зон ответственности менеджера и супервайзера номерного фонда. Особенности распределения зон ответственности старшей горничной и горничной.</p> <p>Правила формирования «Рабочего листа горничной».</p> <p>Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.</p> <p>Персонал, занятый ведением учета оборудования и инвентаря гостиницы.</p> <p>Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.</p> <p>Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.</p> <p>Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление. Правила активирования утерянной или испорченной собственности.</p>	
	<p>В том числе практические занятия:</p>	<p>10</p>
	<p>ПЗ№6 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>ПЗ№7 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.</p> <p>ПЗ№8 Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы.</p> <p>ПЗ №9 Составление актов на списание гостиничного инвентаря и материалов.</p> <p>ПЗ №10 Активирование утерянной собственности.</p>	
<p>Самостоятельная работа по МДК 03.01</p>		<p>2</p>

<p>Виды тканей, используемых в гостиничном хозяйстве, характеристика различных типов жалюзи, гардинных и тюлевых тканей.</p>	
<p>МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>44</p>
<p>Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>Содержание</p> <p>Введение лексики, закрепление в упражнениях</p> <p>Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста.</p> <p>Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.</p> <p>Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.</p> <p>Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.</p>
	<p>В том числе практические занятия:</p>
	<p>40</p> <p>Структура службы эксплуатации номерного фонда. Персонал номерного фонда.</p> <p>Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.</p> <p>Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</p> <p>Деловое общение. Этика и этикет.</p> <p>Составление инструкции для персонала службы приема и размещения, регулирующей договорные отношения сторон в области гостеприимства в рамках Гражданского кодекса РФ (ГК РФ), в том числе при возникновении угроз и в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>Составление инструкции для персонала службы приема и размещения, регулирующей договорные отношения сторон области гостеприимства в рамках трудового Договора (ТК РФ), в том числе при возникновении угроз и в чрезвычайных ситуациях.</p>

Составление инструкции для персонала службы приема и размещения, регулирующей договорные отношения сторон области гостеприимства в рамках Налогового Кодекса РФ(НК РФ), в том числе при возникновении угроз и в чрезвычайных ситуациях.

Составление инструкции для персонала службы приема и размещения, регулирующей договорные отношения сторон области гостеприимства в рамках Уголовного Кодекса РФ (УК РФ), в том числе при возникновении угроз и в чрезвычайных ситуациях.

Составление инструкции для персонала службы приема и размещения, регулирующей договорные отношения сторон области гостеприимства в рамках Кодекса РФ об административных правонарушениях, в том числе при возникновении угроз и в чрезвычайных ситуациях.

Работа с просьбами и жалобами гостей. Устные и письменные ответы на жалобы гостей.

Введение лексики, закрепление в упражнениях на английском языке.

Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста на английском языке.

Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов на английском языке.

Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики на английском языке.

Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены на английском языке.

Оформление технологических документов службы номерного фонда на английском языке.

Составление памятки по уборке помещений гостиницы на английском языке.

	<p>Управление гостиницей: документирование процесса. Понятие и состав реквизитов документов на английском языке.</p> <p>Требования к оформлению внутреннего и внешнего документооборота гостиничного предприятия на английском языке</p> <p>Требования к оформлению документов почтовых отправок в сфере гостеприимства на английском языке.</p>	
<p>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>		178
<p>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>		
<p>Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.</p>	<p>Содержание</p> <p>Периодичность и объем уборочных работ в зависимости от категории гостиницы. Система контроля качества уборочных работ в гостинице.</p> <p>Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.</p> <p>Уборка общественных и служебных зон гостиницы.</p> <p>Уборочные материалы, техника, инвентарь.</p> <p>Правила составления и заполнения документов по оценке качества уборки и состояния номера.</p> <p>Продукция индивидуального пользования. Меню подушек.</p>	24
<p>В том числе практические занятия:</p>		18

	<p>ПЗ№11 Оформление технологических документов службы номерного фонда.</p> <p>ПЗ№12 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.</p> <p>ПЗ№13 соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания.</p> <p>ПЗ№14 Проведение контроля уборки гостевых номеров и служебных помещений.</p> <p>ПЗ№15 Проведение контроля уборки помещений общего пользования.</p> <p>ПЗ №16 Осуществление контроля соблюдения санитарно-гигиенических норм при уборке номера.</p> <p>ПЗ№17 Заполнение check-list уборки гостиничного номера, служебного помещения и помещения общего пользования.</p> <p>ПЗ№18 Заполнение бланков по оценке качества состояния номера.</p> <p>ПЗ№19 Отработка навыков взаимодействия со службой приема и размещения в процессе управления качеством уборочных работ.</p>	
<p>Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки</p>	<p>Содержание</p> <p>Организация бельевого хозяйства в гостинице.</p> <p>Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.</p> <p>Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.</p> <p>Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.</p> <p>Персонал химчистки и прачечной, квалификационные требования.</p> <p>Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих</p> <p>Процедура оказания иных услуг по чистке и стирке (глажению, восстановлению формы и т.д.), а также мелкому ремонту (пуговицы, молнии, штопание и т.д.) одежды и вещей гостей.</p>	<p>18</p>

	В том числе практические занятия	10
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.	<p>ПЗ№20 Разработка бланков-заказов на услуги прачечной-химчистки</p> <p>ПЗ№21 Моделирование ситуации: «Прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей, проживающих»</p> <p>ПЗ№22 Моделирование ситуации: «Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (мелкий ремонт)»</p> <p>ПЗ№23Расшифровка ярлыков текстильных изделий.</p> <p>ПЗ№24Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</p>	18
	В том числе практические занятия:	8

	<p>ПЗ№25 Составление концепции безопасности для гостиницы</p> <p>ПЗ№26 Составление схемы структуры службы безопасности</p> <p>ПЗ№27 Отработка действий работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в экстремальных ситуациях</p> <p>ПЗ№28 Отработка действий работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в оказании первой помощи гостям</p>	
<p>Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих</p>	<p>Содержание</p>	<p>24</p>
	<p>Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице</p> <p>Воровство в гостинице.</p> <p>Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.</p> <p>Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.</p> <p>Особенности оформления «Информационной папки для гостей»</p> <p>Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.</p> <p>Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.</p> <p>Оформление забытых вещей.</p> <p>Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата</p>	
	<p>В том числе практические занятия:</p>	
<p>ПЗ№29 Составление программы противодействия воровству в гостинице.</p> <p>ПЗ№30 Активирование утерянной собственности.</p> <p>ПЗ№31 Отработка навыков предоставления услуги хранения ценных вещей.</p>	<p>12</p>	

	<p>ПЗ№32 Составление актов о вскрытии гостевого сейфа.</p> <p>ПЗ№33 Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.</p> <p>ПЗ№34 Оформление забытых вещей</p>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Тема 2.5	Содержание	22
<p>Охрана труда и жизни, техника безопасности, правила противопожарной безопасности на территории гостиничного предприятия.</p>	<p>Охрана труда в гостинице.</p> <p>Требования безопасности труда горничной.</p> <p>Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления</p> <p>Правила техники безопасности, противопожарной безопасности</p> <p>Меры безопасности при работе с уборочной техникой, инвентарем, материалами</p> <p>Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.</p> <p>обслуживания в номерах, работы со средствами для уборки и работы в прачечной.</p> <p>Чистящие и моющие средства. Технология обращения с чистящими и моющими средствами.</p> <p>Критерии при выборе оборудования для обслуживания гостиничных номеров</p> <p>Основные характеристики оборудования для безопасной работы персонала.</p> <p>Основные характеристики чистящих и моющих средств для безопасной работы персонала</p> <p>Правила безопасности при пользовании продукцией индивидуального пользования</p> <p>Правила безопасной уборки помещений</p> <p>Правила безопасной эксплуатации систем мусороудаления, пылеудаления, работы с электроприборами</p> <p>Правила безопасного</p> <p>Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.</p> <p>Оказание первой помощи</p>	
	В том числе практические занятия	12

	<p>ПЗ№35Разработка инструкций для проведения вводного и текущего инструктажа</p> <p>ПЗ№36Разработка плана эвакуации в гостинице</p> <p>ПЗ№37Отработка правил поведения поэтажного персонала в случае эвакуации отеля.</p> <p>ПЗ№38 Разработка памяток вводного и текущего инструктажа.</p> <p>ПЗ№39Проведение инструктажей по технике безопасности в гостинице.</p> <p>ПЗ№40Организация требований охраны труда на рабочем месте.</p>	
<p>Тема 2.6 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице</p>	<p>Содержание</p>	<p>40</p>
	<p>Технологии организации досуга. Анимационное обслуживание клиентов в гостиницах.</p> <p>Виды дополнительных услуг. Услуги бизнес – центра и сервис- бюро Организация оказания бизнес-услуг в гостинице.</p> <p>Организация экскурсионного обслуживания</p> <p>Технология оказания телекоммуникационных услуг. Услуга «побудка»</p> <p>Оказание персональных, торговых и банковских услуг.</p> <p>Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».</p> <p>Порядок и организация оказания предоставления «комплиментов».</p> <p>Транспортные услуги. Оказание транспортных услуг. Встречи и проводы.</p> <p>Организация отдыха и развлечений, спортивно – оздоровительный комплекс, СПА- услуги</p>	
	<p>В том числе практических занятий</p>	

	<p>ПЗ№41 Организация предоставления различных видов «комплиментов».</p> <p>ПЗ№42 Заполнение документов для организации предоставления «комплиментов».</p> <p>ПЗ№43 Отработка навыков оказания персональных и дополнительных услуг VIP-гостям</p> <p>ПЗ№44 Формирование ассортимента услуг в зависимости от категории гостиницы..</p> <p>ПЗ№45 Организация предоставления дополнительных услуг</p> <p>ПЗ№46 Оформление заказов на различные услуги</p> <p>ПЗ№47 Отработка навыков по оказанию персональных услуг гостю. Контроль качества выполненных работ</p> <p>ПЗ№48 Разработка программы оказания бизнес-услуг в гостинице.</p> <p>ПЗ№49 Отработка навыков организации различных видов рассадки гостей бизнес-мероприятия.</p> <p>ПЗ№50 Подготовка и проведение конференции, семинара, круглого стола.</p> <p>ПЗ№51 Разработка спортивно-развлекательных анимационных программ.</p> <p>ПЗ№52 Разработка анимационных программ для детей младшего школьного возраста</p> <p>ПЗ№53 Разработка анимационных программ для детей старшего школьного возраста</p> <p>ПЗ№54 Разработка анимационных программ и экскурсионных маршрутов</p>	
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		30
Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и	<p>Содержание</p> <p>Введение лексики, закрепление в упражнениях</p> <p>Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.</p> <p>Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики.</p>	30

стандартами гостиницы на английском языке	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	
	В том числе практические занятия:	28
	<p>Стандарты обслуживания VIP-гостей на английском языке</p> <p>Стандартные виды «комплиментов» их предложение на английском</p> <p>Памятка хранения ценных вещей проживающих на английском языке.</p> <p>Памятка организации работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации на английском языке.</p> <p>Памятка для оформления забытых вещей, правил и сроков хранения забытых вещей, оформление возврата.</p> <p>Памятка о порядке приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих</p> <p>Памятка организации работы прачечной и химчистки в гостинице</p> <p>Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих</p> <p>Введение лексики, закрепление в упражнениях.</p> <p>Развитие навыков устной речи.</p> <p>Выполнение упражнений с использованием лексики.</p> <p>Составление диалогов.</p> <p>Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены</p>	
	Самостоятельная работа по МДК 03.02: Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.	2
	Учебная практика	72

<p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществление организации и контроля деятельности службы эксплуатации номерного фонда - Выполнение и соблюдение стандартов - Расчет нормативов работы горничных и контроль состояния номерного фонда - Проведение инструктажей по соблюдению техники безопасности на рабочем месте и оказанию первой помощи 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Выполнение стандартов при работе в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда - Планирование и организация работы в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда - Стимулирование персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - Контроль деятельности работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда 	180
<p>Обязательная аудиторная нагрузка по курсовой работе (проекту)</p>	20
<p>Выбор темы и определение этапов разработки курсового проекта.</p> <p>Правила подбора информационных источников для курсового проекта.</p> <p>Изучение правил оформления курсового проекта</p> <p>Постановка целей и задач теоретической части курсового проекта</p> <p>Изучение правил сбора практической информации на предприятии для проведения исследования в рамках курсового проекта.</p> <p>Изучение правил составления сравнительных таблиц и исследовательских графиков в курсовом проекте.</p> <p>Изучение правил формирования аналитических выводов в курсовом проекте.</p> <p>Изучение правил оформления приложений курсового проекта.</p>	

Изучение правил создания презентации курсового проекта

Защита курсовой работы.

Тематика курсовых работ

1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения
2. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарта-отелях
3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах
4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях
5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс
6. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение
7. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы
8. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования
9. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия
10. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования
11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях
12. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования
13. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования
14. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице
15. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования
16. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования
17. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными

18. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования	
19. Культура и качество обслуживания в сфере гостеприимства	
20. Дополнительные услуги гостиниц и пути их совершенствования	
21. Персонал как ключевой фактор в организации обслуживания гостей в процессе проживания	
22. Охрана труда и предотвращение правонарушений в гостинице	
23. Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности в процессе проживания	
24. Организация работы службы досуга и развлечений (анимации) в гостиничном предприятии	
25. Кодекс поведения обслуживающего персонала гостиницы	
26. Формирование стандартов комплектации гостиничного номера с учетом потребительских предпочтений	
27. Организация работы службы «room-serve» в гостинице	
28. Камера хранения и забытые вещи в гостиницах разных категорий	
29. Организация обслуживания VIP гостей в процессе проживания	
30. Организация и деятельность административно-хозяйственной службы в гостинице	
31. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания в гостиницах	
32. Организация обслуживания в гостиницах делового назначения.	
33. Учет оборудования и инвентаря гостиницы	
Всего	534

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты:

Реализация программы ПМ.03

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест учебного кабинета:

рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя)

столы и стулья (по количеству обучающихся)

доска «Магнитно-меловая»

комплект учебно-методической документации

Технические средства обучения:

моноблок

проектор

доска интерактивная

шкаф со стеклом

МФУ

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: гостиничного номера:

Техническое оснащение

Освещение:

от потолочного (настенного) или напольного светильника;

прикроватный светильник;

выключатель;

освещение у входа в номер и у изголовья кровати;

фонарь карманный электрический.

Телевизор (по возможности)

Оснащение мебелью и инвентарем

кровать (минимальные размеры): односпальная 80 x 190см;

двухспальная 160 x 190см; - комплект постельных принадлежностей и белья: простыня, пододеяльник, наволочки;

прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия;

прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места;

шкаф с полками (допускается встроенный) с вешалкой и плечиками (не менее 5шт/место);

стулья (кресло) не менее одного на проживающего;

плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения;

зеркало в полный рост или большого размера, в прихожей или в комнате, щетки (одежная, сапожная);

кувшины для воды и стакан;

ключ для открытия бутылок;

сейф;

Информационные материалы в номере:

перечень предоставляемых средств размещения услуг;

противопожарная инструкция;

инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясение и т.п.);

анкета гостя

полотенца, в том числе банное (для каждого гостя), не менее двух;

туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):

туалетное мыло, шампунь, гель для душа, шапочка для волос;

корзина для мусора;

пакеты для предметов гигиены.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

Печатные издания:

Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 240с.

Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2020

Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 304с.

Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2018 – 200с..

Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2009 – 304с.

Электронные издания (ресурсы):

1. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].–<http://prohotel.ru>– (дата обращения 15.05.2017)
2. Сайт Туристические услуги Тюменской области [Электронный ресурс]. –<http://w-siberia.ru> – (дата обращения 15.05.2017)

Дополнительные источники:

1. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиничных и туристических комплексах: учебник / А. В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2014.
2. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учебное пособие. –М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.: ил. – (Высшее образование).
3. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов [Текст]: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.: ил. – (Высшее образование)

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<p>75% правильных ответов</p> <p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Экспертное наблюдение</p> <p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p>	<p>Текущий контроль:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических занятий № 1-18; - заданий по учебной практике; - заданий по самостоятельной работе <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практике
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>75% правильных ответов</p> <p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Экспертное наблюдение</p> <p>Оценка процесса</p>	<p>Текущий контроль:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических занятий № 20-40; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий по самостоятельной работе <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p>

	Оценка результатов	<ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практике
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>75% правильных ответов</p> <p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Экспертное наблюдение</p> <p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p>	<p>Текущий контроль:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических/ лабораторных занятий № 20-40; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий по самостоятельной работе <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Тестирование</p> <p>Ситуационная задача</p> <p>Ролевая игра</p>	<p>Текущий контроль:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения</p>
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Ситуационная задача</p> <p>Ролевая игра</p>	<p>Текущий контроль:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения</p>

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Ситуационная задача Ролевая игра	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Ситуационная задача Ролевая игра	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения