

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И
МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«КРАСНОДАРСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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 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 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.
знать	<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. - <i>правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;</i> - <i>правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</i> - <i>нормы расходов материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.</i>
уметь	<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; - <i>подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток и радиаторов;</i> - <i>предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины;</i> - <i>подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера.</i>

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 530 часов.

Из них на освоение МДК – 282 часа;

в том числе самостоятельная работа – 4 часа;

- МДК 03.01 – 210 часа;

- МДК 03.02 – 72 часа;

на практики, в том числе учебную 252 часа:

- учебную - 72 часа,

- производственную - 180 часа:

- консультации – 6 часов;

- промежуточная аттестация – 6 часов;

- экзамен по модулю ПМ 03 - 6 часов. Итого – 534 часа.

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час	Объем профессионального модуля, ак. часов						
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		Консультации	
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная		
ПА	Лабораторных и практических занятий								
1	2	3	4		5	7	8	9	10
ПК 3.1, ОК. 01 - 03	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.							2	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.					72	180	2	2
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	180							
	Промежуточная аттестация								
	Всего:	534	280		140	72	180		

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) ¹	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. Особенности структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы</p>	<p>Содержание</p> <p><i>Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в соответствии с классификацией гостиничного предприятия.</i></p> <p><i>Особенности аккредитации гостиничных предприятий.</i></p> <p><i>Международная и российская системы классификации</i></p> <p><i>Влияние обязательной классификации гостиничных предприятий на рейтинг номерного фонда.</i></p> <p><i>Классификация гостиничных номеров</i></p> <p><i>Особенности моделей гостиничных цепей.</i></p> <p>Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.</p> <p>Персонал номерного фонда.</p> <p>Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p><i>Внешний вид работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Деятельность непосредственного руководителя службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда.</i></p> <p><i>Деятельность менеджера службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда. Организация работы консьержей и посыльных (раннеров, бэлменов)</i></p> <p>Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.</p>	26
	В том числе и практические занятия:	10
	<i>ПЗ№1 Составление структурной схемы управления службой эксплуатации номерного фонда.</i>	

¹ Подчеркнутым шрифтом выделено для внесения в календарно-тематический план

	<p>ПЗ№2 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.</p> <p>ПЗ№3 Решение ситуационных задач <i>Взаимодействие служб гостиниц</i></p> <p>ПЗ№4 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.</p> <p>ПЗ№5 Оформление контроля качества уборки номеров.</p>	
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	<p>Содержание</p> <p><i>Особенности распределения зон ответственности менеджера и супервайзера номерного фонда.</i></p> <p><i>Особенности распределения зон ответственности старшей горничной и горничной.</i></p> <p><i>Правила формирования «Рабочего листа горничной».</i></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><i>Персонал, занятый ведением учета оборудования и инвентаря гостиницы.</i></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.</p> <p><i>Правила активирования утерянной или испорченной собственности.</i></p>	16
	<p>В том числе практические занятия:</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 <i>Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы.</i></p> <p>ПЗ №9 <i>Составление актов на списание гостиничного инвентаря и материалов.</i></p> <p>ПЗ №10 <i>Активирование утерянной собственности.</i></p>	10
	<p>Самостоятельная работа по МДК 03.01</p> <p>Виды тканей, используемых в гостиничном хозяйстве, характеристика различных типов жалюзи, гардинных и тюлевых тканей.</p>	2
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		44
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<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>	42

	<p>Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.</p> <p>В том числе практические занятия:</p> <p>ПЗ№ 1. <u>Структура службы эксплуатации номерного фонда. Персонал номерного фонда.</u></p> <p>ПЗ№ 2. <u>Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.</u></p> <p>ПЗ№ 3. <u>Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</u></p> <p>ПЗ№ 4. <u>Деловое общение. Этика и этикет.</u></p> <p>ПЗ№ 5. <u>Составление инструкции для персонала службы приема и размещения в рамках (ГК РФ).</u> 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>ПЗ№ 6. <u>Составление инструкции для персонала службы приема и размещения в рамках трудового Договора (ТК РФ).</u> 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> <p>ПЗ№ 7. <u>Составление инструкции для персонала службы приема и размещения в рамках Налогового Кодекса РФ(НК РФ).</u> 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.</p> <p>ПЗ№ 8. <u>Составление инструкции для персонала службы приема и размещения в рамках Уголовного Кодекса РФ (УК РФ).</u> 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.</p> <p>ПЗ№ 9. <u>Составление инструкции для персонала службы приема и размещения в рамках Кодекса РФ об административных правонарушениях.</u> 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.</p> <p>ПЗ№ 10. Работа с просьбами и жалобами гостей. Устные и письменные ответы на жалобы гостей.</p> <p>ПЗ№ 11. Введение лексики, закрепление в упражнениях на английском языке.</p> <p>ПЗ№ 12. Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста на английском языке.</p> <p>ПЗ№ 13. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов на английском языке.</p>	<p>40</p>
--	--	-----------

	<p>ПЗ№ 14. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики на английском языке.</p> <p>ПЗ№ 15. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены на английском языке.</p> <p>ПЗ№ 16. Оформление технологических документов службы номерного фонда на английском языке.</p> <p>ПЗ№ 17. Составление памятки по уборке помещений гостиницы на английском языке.</p> <p>ПЗ№ 18. Управление гостиницей: документирование процесса. Понятие и состав реквизитов документов на английском языке.</p> <p>ПЗ№ 19. Требования к оформлению внутреннего и внешнего документооборота гостиничного предприятия на английском языке</p> <p>ПЗ№ 20. Требования к оформлению документов почтовых отправлений в сфере гостеприимства на английском языке.</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.		178
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание	28
	<p><i>Периодичность и объем уборочных работ в зависимости от категории гостиницы. Система контроля качества уборочных работ в гостинице.</i></p> <p>Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.</p> <p>Уборка общественных и служебных зон гостиницы.</p> <p>Уборочные материалы, техника, инвентарь.</p> <p><i>Правила составления и заполнения документов по оценке качества уборки и состояния номера.</i></p> <p><i>Продукция индивидуального пользования. Меню подушек.</i></p>	
	В том числе практические занятия:	18

	<p>ПЗ№11 Оформление технологических документов службы номерного фонда.</p> <p>ПЗ№12 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.</p> <p>ПЗ№13 соблюдение 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>	
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание	22
	<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>	
	В том числе практические занятия	10
	<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№23 Расшифровка ярлыков текстильных изделий.</p> <p>ПЗ№24 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</p>	
	Содержание	18

Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.	<p>Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. <i>Правила поведения работников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Оказание первой помощи гостям</i> Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.</p>	
	<p>В том числе практические занятия:</p>	8
	<p>ПЗ№25 Составление концепции безопасности для гостиницы ПЗ№26 Составление схемы структуры службы безопасности <i>ПЗ№27 Отработка действий работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в экстремальных ситуациях</i> <i>ПЗ№28 Отработка действий работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в оказании первой помощи гостям</i></p>	
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	<p>Содержание</p>	24
	<p>Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице Воровство в гостинице. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. <i>Особенности оформления «Информационной папки для гостей»</i> Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. <i>Оформление забытых вещей.</i> Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата</p>	
	<p>В том числе практические занятия:</p>	12
	<p>ПЗ№29 Составление программы противодействия воровству в гостинице. <i>ПЗ№30 Активирование утерянной собственности.</i> <i>ПЗ№31 Отработка навыков предоставления услуги хранения ценных вещей.</i> ПЗ№32 Составление актов о вскрытии гостевого сейфа. ПЗ№33 Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз. ПЗ№34 Оформление забытых вещей</p>	
Тема 2.5	Содержание	24

<p>Охрана труда и жизни, техника безопасности, правила противопожарной безопасности на территории гостиничного предприятия.</p>	<p><i>Охрана труда в гостинице.</i> <i>Требования безопасности труда горничной.</i> <i>Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления</i> <i>Правила техники безопасности, противопожарной безопасности</i> <i>Меры безопасности при работе с уборочной техникой, инвентарем, материалами</i> <i>Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.</i> <i>обслуживания в номерах, работы со средствами для уборки и работы в прачечной.</i> <i>Чистящие и моющие средства. Технология обращения с чистящими и моющими средствами.</i> <i>Критерии при выборе оборудования для обслуживания гостиничных номеров</i> <i>Основные характеристики оборудования для безопасной работы персонала.</i> <i>Основные характеристики чистящих и моющих средств для безопасной работы персонала</i> <i>Правила безопасности при пользовании продукцией индивидуального пользования</i> <i>Правила безопасной уборки помещений</i> <i>Правила безопасной эксплуатации систем мусороудаления, пылеудаления, работы с электроприборами</i> <i>Правила безопасного</i> <i>Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.</i> <i>Оказание первой помощи</i></p>	
	<p>В том числе практические занятия</p>	<p>12</p>
	<p><i>ПЗ№35</i> Разработка инструкций для проведения вводного и текущего инструктажа <i>ПЗ№36</i> Разработка плана эвакуации в гостинице <i>ПЗ№37</i> Отработка правил поведения поэтажного персонала в случае эвакуации отеля. <i>ПЗ№38</i> Разработка памяток вводного и текущего инструктажа. <i>ПЗ№39</i> Проведение инструктажей по технике безопасности в гостинице. <i>ПЗ№40</i> Организация требований охраны труда на рабочем месте.</p>	
<p>Содержание</p>		<p>50</p>

<p>Тема 2.6 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице</p>	<p><i>Технологии организации досуга. Анимационное обслуживание клиентов в гостиницах. Виды дополнительных услуг. Услуги бизнес – центра и сервис- бюро Организация оказания бизнес-услуг в гостинице.</i></p> <p><i>Организация экскурсионного обслуживания</i></p> <p><i>Технология оказания телекоммуникационных услуг. Услуга «побудка»</i></p> <p><i>Оказание персональных, торговых и банковских услуг.</i></p> <p><i>Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».</i></p> <p><i>Порядок и организация оказания предоставления «комплиментов».</i></p> <p><i>Транспортные услуги. Оказание транспортных услуг. Встречи и проводы.</i></p> <p><i>Организация отдыха и развлечений, спортивно – оздоровительный комплекс, СПА- услуги</i></p>	
	<p>В том числе практических занятий</p> <p><i>ПЗ№41 Организация предоставления различных видов «комплиментов».</i></p> <p><i>ПЗ№42 Заполнение документов для организации предоставления «комплиментов».</i></p> <p><i>ПЗ№43 Отработка навыков оказания персональных и дополнительных услуг VIP-гостям</i></p> <p><i>ПЗ№44 Формирование ассортимента услуг в зависимости от категории гостиницы..</i></p> <p><i>ПЗ№45 Организация предоставления дополнительных услуг</i></p> <p><i>ПЗ№46 Оформление заказов на различные услуги</i></p> <p><i>ПЗ№47 Отработка навыков по оказанию персональных услуг гостю. Контроль качества выполненных работ</i></p> <p><i>ПЗ№48 Разработка программы оказания бизнес-услуг в гостинице.</i></p> <p><i>ПЗ№49 Отработка навыков организации различных видов рассадки гостей бизнес-мероприятия.</i></p> <p><i>ПЗ№50 Подготовка и проведение конференции, семинара, круглого стола.</i></p> <p><i>ПЗ№51 Разработка спортивно-развлекательных анимационных программ.</i></p> <p><i>ПЗ№52 Разработка анимационных программ для детей младшего школьного возраста</i></p> <p><i>ПЗ№53 Разработка анимационных программ для детей старшего школьного возраста</i></p> <p><i>ПЗ№54 Разработка анимационных программ и экскурсионных маршрутов</i></p>	<p>28</p>
<p>МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>		<p>30</p>
<p>Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с</p>	<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>	<p>30</p>

текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	
	В том числе практические занятия: ПЗ№ 21. Стандарты обслуживания VIP-гостей на английском языке ПЗ№ 22. Стандартные виды «комплиментов» их предложение на английском ПЗ№ 23. Памятка хранения ценных вещей проживающих на английском языке. ПЗ№ 24. Памятка организации работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации на английском языке. ПЗ№ 25. Памятка для оформления забытых вещей, правил и сроков хранения забытых вещей, оформление возврата. ПЗ№ 26. Памятка о порядке приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих ПЗ№ 27. Памятка организации работы прачечной и химчистки в гостинице ПЗ№ 28. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих ПЗ№ 29. Введение лексики, закрепление в упражнениях. ПЗ№ 30. Развитие навыков устной речи. ПЗ№ 31. Выполнение упражнений с использованием лексики. ПЗ№ 32. Составление диалогов. ПЗ№ 33. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. ПЗ№ 34. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	28
Самостоятельная работа по МДК03.02 : Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.		2
Учебная практика направлена на формирование умений и первичного практического опыта: - 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. - 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;- <i>подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток и радиаторов;</i> - <i>предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины;</i> - <i>подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера</i>		72

<p>Производственная практика направлена на приобретение практического опыта:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. - организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. - контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. 	180
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 х 190см;

двухспальная 160 х 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);
кувшин 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.

3.2.1. Печатные издания:

1. 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.
2. 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
3. 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.
4. 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..

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

3.2.2. 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)

3.2.3. 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)

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 3.1.Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов</p> <p>Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов</p>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических занятий № 1-18; - заданий по учебной практике; - заданий по самостоятельной работе</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практике</p>
<p>ПК 3.2.Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов</p> <p>Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов</p>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических занятий № 20-40; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий по самостоятельной работе</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю;</p>

		- 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	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических/ лабораторных занятий № 20-40; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий по самостоятельной работе Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - 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	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Ситуационная задача Ролевая игра	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
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