

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЕВЕРО-ОСЕТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТОРГОВО-
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля

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

для специальности СПО (ППССЗ)

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владикавказ
2022

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
экономических дисциплин,
дисциплин сервиса и туризма

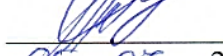
Протокол № 10
от «05» 07 2022 г.

Председатель ПЦК

 Э.А. Кубалова

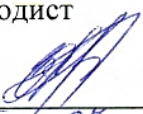
УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УВР



И.М. Дзуцева
«05» 07 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Методист


З.А. Дзантиева
«05» 07 2022 г.

Заведующий практикой


С.А. Маргиева
«5» июня 2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552.

Разработчики: преподаватели Дзиева Анна Ахсарбековна, Хугистова Фатима Шамильевна.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения примерной рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 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 сотрудников 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 сотрудников 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 сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.2.3. Личностные результаты

ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР8	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 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР13	Стрессоустойчивость, коммуникабельность
ЛР 14	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий
ЛР 15	Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованиям
ЛР 16	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

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.
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;
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 отеля; - сервисные стандарты housekeeping; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материально-производственными запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля
Всего часов – 536

часов.

Из них на освоение МДК

- МДК 03.01 – 260 часа,
 - МДК 03.02 – 38 часов,
 - Самостоятельная раб. – 20 часов
- на практики:
- учебную – 72 часа,
 - производственную – 150 часа.

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования профессионального модуля * разделов	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика			
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)		
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов				
1	2	3	4	5	6	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.	260	232	102							
ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 - 10	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	40	36	36		20					
	Учебная практика, часов	72									
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	150									
	Экзамен (квалификационный)	14									
	Всего:	536	268	138			-	20	72	150	

* Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отлагательного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

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.			84
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			58
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<p>Содержание</p> <p>1. Классификация гостиниц и туристских комплексов. Характеристика основных гостиничных служб: состав, организационная структура, категории персонала.</p> <p>2. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Роль службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиничном хозяйстве.</p> <p>3. Персонал номерного фонда. Организация работы поэтажного персонала: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ.</p> <p>4 ГОСТ 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.</p> <p>5 Должностные обязанности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>6. Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.</p>		12
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Распределение обязанностей между работниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.</p> <p>Составление графика выхода на работу персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p>		6

	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях	Содержание	4
	1. Учет материальных ценностей гостиницы, задачи, состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. 3. Учет оборудования и инвентаря гостиницы Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	4
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. Оформление инвентаризационной описи. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей Составление актов на списание инвентаря Составление документов на списание основных средств.	
Тема 1.3. Деловое общение	Содержание	4
	1. Деловое общение. Этика и этикет. 2. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. 3. Программа лояльности клиентов.	
Тема 1.4. Охрана труда в гостинице. Проведение инструктажей	Содержание	4
	1. Охрана труда в гостинице. 2. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления. 3. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности. Правила эвакуации. 5. Оказание первой помощи. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	4

	Разработка инструкций для проведения вводного и текущего инструктажа. Проведение вводного и текущего инструктажа. Отработка действий работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в экстремальных ситуациях.	
Тема 1.5. Организация и контроль качества обслуживания	Содержание	
	1.Критерии и методы оценки качества обслуживания. 2.Критерии эффективности работы персонала обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ Выбор и определение показателей качества обслуживания. Разработка предложений по повышению качества обслуживания. Анализ методов оценки результатов труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4
Тема 1.6 Мотивация и стимулирование персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	
	1.Факторы, влияющие на деятельность человека. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Система мотивации и оплаты труда. 2.Виды и формы стимулирования труда. Основные принципы стимулирования. Особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ Выбор эффективных методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных	2
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		20
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	20
Внеаудиторная (самостоятельная) работа 1.Приказ № 86 от 21июля 2005 г «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения». 2.ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования 3.Создание и развитие в РФ гостиничных цепей. 4.Функциональное назначение гостиничных предприятий.		6

<p>5. Фирмы - поставщики продукции индивидуального пользования для гостиниц.</p> <p>6. Уборочные материалы, техника и инвентарь по заданию преподавателя.</p> <p>7. Использование различных тканей в гостиничном хозяйстве.</p> <p>8. Документация, необходимая при проведении инвентаризации.</p>		
<p>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>		190
<p>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>		174
<p>Тема 2.1. Организация обслуживания гостиничного фонда</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Виды гостиничных помещений.</p> <p>2. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Правила техники безопасности при работе с уборочным оборудованием и инвентарем.</p> <p>3. Профессиональные моющие средства. Правила и особенности применения чистящих и моющих средств. Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами. Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p>	16
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Анализ видов гостиничных помещений.</p> <p>Анализ видов уборочных материалов, техники, инвентаря.</p> <p>Анализ ассортимента моющих и чистящих средств разных производителей</p> <p>Расчет нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>Оформление технологических документов службы номерного фонда.</p> <p>Оформление документации по контролю за качеством уборки номеров</p> <p>Оформление документации по контролю за качеством уборки гостевых, служебных, административных и офисных помещений.</p>	14
<p>Тема 2.2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Подготовка горничной к работе. Комплектация тележки горничной.</p> <p>2. Уборка номеров: виды, последовательность, этапы, контроль качества.</p> <p>3. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.</p> <p>4. Особенности уборки административных и офисных помещений.</p> <p>5. Контроль качества уборки номеров, служебных помещений и мест общего пользования, периодичность.</p> <p>6. Требования безопасности труда горничной.</p> <p>7. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».</p>	16

	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Моделирование ситуации: «Подготовка горничной к работе. Комплектация тележки горничной» Составление профессиограммы горничной Отработка навыков обращения с жидкими, порошкообразными, гелеобразными чистящими и моющими средствами Разработка контрольного листа по уборке номеров и исправности оборудования. Моделирование ситуации: «Текущая уборка номера. Контроль качества уборки номера» Моделирование ситуации: «Уборка номера после выезда гостя. Контроль качества уборки номера» Моделирование ситуации: «Генеральная уборка номера Контроль качества уборки номера» Моделирование ситуации: «Уборка служебных помещений. Контроль качества уборки» Моделирование ситуации: «Уборка помещений общего пользования. Контроль качества уборки» Составление памятки по уборке помещений гостиницы.</p>	12
Тема 2.3. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	<p>Содержание</p> <p>1. Организация бельевого хозяйства в гостинице. 2. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. 3. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. 4. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. 5. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</p>	10
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Отработка навыков учета банного, постельного и ресторанного белья. Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Ассортимент гостиничного текстиля. Правила ухода. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Составление бланков-заказов на услуги прачечной-химчистки.</p>	8
Тема 2.4. Организация предоставления дополнительных услуг в процессе проживания	<p>Содержание</p> <p>1. Порядок оказания дополнительных услуг в гостинице (услуги бизнес-центра, spa-услуг, телекоммуникационных услуг, экскурсионного обслуживания, транспортных услуг, организация развлечений и др.) 2. Оказание персональных услуг гостю. Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Предоставление услуг сервис-бюро и spa. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. 3. Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы. Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения.</p>	20

	<p>4.Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации.</p> <p>5.Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимационно - досуговая деятельность гостиничных предприятий.</p> <p>6. Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания.</p> <p>7.Организация спортивно - оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу.</p> <p>8. Организация spa-услуг, спектр услуг, оказываемых в spa- комплексах. Должностные требования к персоналу.</p>	
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Сравнительная таблица "Дополнительные услуги в гостиницах разных категорий"</p> <p>Прием и оформление заказов на различные услуги. Контроль текущей деятельности сотрудников</p> <p>Отработка навыков по оказанию персональных услуг гостю. Контроль качества выполненных работ</p> <p>Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги бизнес-центра.</p> <p>Отработка навыков приема и оформления заказов на конференц-зала.</p> <p>Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги сервис-бюро. spa-услуг.</p> <p>Составление экскурсионной программы для групповых и индивидуальных туристов .</p> <p>Оформление документации по экскурсионному обслуживанию, в т.ч. при возникновении форс-мажорных обстоятельств.</p> <p>Составление диалога и работа с документацией при оказании услуги « побудка».</p> <p>Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций</p> <p>Прием заказа на услуги автотранспорта и его документальное оформление.</p> <p>Анализ популярных анимационно - досуговых программ в гостиницах</p> <p>Отработка навыков приема и оформления заказов на трансфер</p> <p>Ознакомление с порядком организации заказов билетов на все виды транспорта, резервирование мест, осуществление заказов билетов в театры, цирки, на концерты.</p>	18
<p>Тема 2.5. Организация питания в гостинице</p>	<p>Содержание</p> <p>1.Предприятия питания.</p> <p>2.Подготовка персонала баров и ресторанов к обслуживанию. Правила этикета. Требования, предъявляемые к внешнему виду и квалификации сотрудников баров и ресторанов.</p> <p>3. Методы обслуживания при предоставлении услуги питания. Особенности обслуживания гостей в ресторане, в баре, в номере гостиницы.</p>	16

	<p>4. Варианты обслуживания питанием и их международные обозначения НВ., FB., «all unclusive».</p> <p>Виды завтраков. Виды банкетов.</p> <p>5. Подготовка торгового зала к обслуживанию.</p> <p>6. Ресторан как подразделение гостиницы. Виды меню: «счастливый час», со свободным выбором блюд, женское, заказных блюд, «шведский стол», бизнес –ланч, комплексное меню и т.д.</p> <p>7. Барное обслуживание. Виды баров в гостинице.</p> <p>8. Виды банкетов. Чайная комната.</p>	
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Профессиограмма персонала служб питания в гостиницах. Подготовка персонала к обслуживанию.</p> <p>Требования, предъявляемые к внешнему виду и квалификации сотрудников баров и ресторанов.</p> <p>Правила этикета.</p> <p>Варианты обслуживания питанием. Международные обозначения НВ., FB., «all unclusive». Виды завтраков, банкетов.</p> <p>Особенности работы лобби-бара, мини-бара.</p> <p>Чайная комната.</p> <p>Подготовка торгового зала к обслуживанию. Накрытие столов скатертями. Ознакомление с видами и формами складывания салфеток.</p> <p>Приемы сервировки столов.</p>	16
Тема 2.6. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	<p>Содержание</p> <p>1. Технология приема заказа и обслуживания в номерах.</p> <p>2. Правила комплектации сервировочной тележки. Использование фламбе и фондю.</p> <p>3. Правила и формы расчета с потребителями услуги.</p>	6
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Отработка навыков входа в гостиничный номер и правил общения с гостями.</p> <p>2. Технология приема заказа и этапы обслуживания гостей в номерах. Основные элементы обслуживания, способы, последовательность и правила, подачи блюд. Ознакомление с последовательностью уборки столов.</p> <p>3. Комплектация сервировочной тележки при обслуживании гостей в номерах .</p>	6
Тема 2.7. Обеспечение	<p>Содержание</p>	10

<p>безопасности проживающих и сохранности их вещей</p>	<p>1.Безопасность в средствах размещения. 2.Организация и требования работы службы безопасности гостиницы. 3. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. 4. Хищения в гостиницах. 5. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.</p>	
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ Составление концепции безопасности для гостиницы Составление схемы структуры службы безопасности. Составление алгоритма действий администратора для обеспечения безопасности проживающих. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.</p>	6
<p>МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>		16
<p>Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.</p>	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ Введение лексики, закрепление в упражнениях Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.</p>	16
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) работа 1.Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия. 2.Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице. 3.Использование различных тканей в гостиничном хозяйстве. 4. Использованию автотранспорта в гостиницах. Виды и назначение. 5. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения. 6.Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы.</p>		14

<p>7. Служба безопасности отеля. 8. Технические средства безопасности в гостинице. 9. Электронные замковые системы.</p>	
<p>Учебная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора 4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 6. Проведение различных видов уборочных работ 7. Оформление документов на забытые вещи 8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 9. Использование в работе знаний иностранных языков 10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование 12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) 13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. 16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием 17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования 	<p>72</p>
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих 2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 3. Проведение контроля готовности номеров к заселению 4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой 	<p>150</p>

<ul style="list-style-type: none"> 5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 7. Ведение учета забытых вещей. 8. Работа с просьбами и жалобами гостей. 9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества 11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг 13. Оформление отчетной документации 14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах 15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря 	
Экзамен квалификационный	14
Всего	536

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Учебные кабинеты:

- 1) иностранного языка (Лингафонная лаборатория);
- 2) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест;
- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет,

договоров

- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения:

телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер (МФУ), программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень технических средств обучения: ПК, ноутбуки, копировальный аппарат, сканер (МФУ), факсимильный аппарат, специализированная мебель (стойка ресепшен, подставка для зонтов, шкафчик для ключей, звонок на ресепшен, шкаф – аптечка, настенные часы), специальное оборудование (modem, smart и т.д.), компьютерные программы, телефонный аппарат с автоответчиком, комплект бланков документов по предоставлению дополнительных услуг в номере, экран настенный, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, видеоматериал, отражающий содержание дисциплины, макеты форм и заявок, слайды, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проходит рассредоточено.

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (с двухспальной кроватью)
Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1.	Кровать двухспальная	1 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини – бар	1 шт.
6.	Стол журнальный	1 шт.
7.	Стул	1 шт.
8.	Зеркало	1 шт.
9.	Шкафы купе 2-х дв. с зеркалом	1 шт.
10.	Телефон	1 шт.
11.	Верхний светильник (люстра)	1 шт.
12.	Кондиционер	1 шт.
13.	Телевизор	1 шт.
14.	Гладильная доска	1 шт.
15.	Утюг	1 шт.
16.	Душевая кабина	1 шт.
17.	Унитаз (напольный)	1 шт.
18.	Раковина со смесителем	1 шт.
19.	Зеркало в ванной комнате	1 шт.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Кол-во единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального пользования	для группового использования
1.	Одеяло	2 шт.	2 шт.
2.	Подушка	2 шт.	2 шт.
3.	Покрывало	2 шт.	2 шт.
4.	Комплект постельного белья	2 шт.	4 шт.
5.	Шторы	2 шт.	2 шт.
6.	Напольное покрытие	1 шт.	1 шт.
7.	Укомплектованная тележка горничной	1 шт.	1 шт.
8.	Ершик для унитаза	1 шт.	1 шт.
9.	Ведерко для мусора	1 шт.	1 шт.
10.	Держатель для туалетной бумаги	1 шт.	1 шт.
11.	Стакан	2 шт.	2 шт.
12.	Полотенце для лица	2 шт.	2 шт.
13.	Полотенце для тела	2 шт.	2 шт.
14.	Полотенце для ног	2 шт.	2 шт.
15.	Салфетка на раковину	2 шт.	2 шт.
16.	Полотенце коврик	1 шт.	1 шт.
17.	Парфюмерно-косметические принадлежности	2 комплекта	15 комплектов

18.	Пылесос	1 шт.	1 шт.
-----	---------	-------	-------

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1 Печатные издания

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015. № 1085 Москва).
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция).
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения».

Основные источники:

1. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса / English for the Hotel Industry (12-е изд.) учеб. пособие, М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 144с.
2. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник / И.И. Потапова.– М.: Академия, 2018.–320с.

Дополнительные источники:

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие /И.Ю. Арбузова.– М.: Академия, 2019.–224с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учебное пособие/С.И. Байлик.– Киев.: Дакор, 2019– 288с.
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие / А.В. Денисенко, В.С. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2019. – 140 с.
4. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / Ёхина М.А.– М.: Академия, 2020.–224с.
5. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник / Ёхина М.А.– М.: Академия, 2018.–240с.
6. D. Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2019
7. E. Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2019
8. M. Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2019
9. Francis O’Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.
11. Соколова С.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник/ С.В. Соколова.– М.: Академия, 2019.–192с.
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: «Юрайт», 2019. — 336 с.
13. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. — М.: «Юрайт», 2019. — 331 с.

3.2.2 электронные издания (электронные ресурсы)

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

3.2.3 Дополнительные источники:

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,
4. «Гостиница и ресторан»

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;	
ПК1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	– правильность выбора, оформления бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;	
ПК1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – правильность составления графика выхода на работу; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.</p> <p>Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет по учебной и производственной практикам. Экзамен. Экзамен (квалификационный).</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; - логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; – Уместное использование лексических единиц и грамматических структур. 	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; - экспертная оценка защиты курсовой работы.</p>

	рисков на каждом шагу; точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет по учебной и производственной практикам. Экзамен. Экзамен (квалификационный)
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	понимание значимости своей профессии	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды,	– точность соблюдения правил экологической	

<p>ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте</p>	
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	