

Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края «Армавирский механико – технологический техникум»

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

для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

Иностранных языков, сервисных дисциплин и МДК

Председатель Н.С. Турилина

Протокол № 12 от «20» 05 2021 г.



Рассмотрена

на заседании педагогического совета

протокол № 9 от 28.05.2021г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г. № 1552, зарегистрированного в Минюсте РФ 26.12.2016, регистрационный №44974, укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армави́рский механико-технологический техникум» (далее ГБОУ КК АМТТ)

Разработчик:

Грищенко О.С.

Грищенко О.С., преподаватель ГБОУ КК АМТТ

Рецензенты:

Макеева В.Н.

Макеева В.Н., директор ТА «Mango» квалификация «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм»

Богачева Анна Алексеевна

Богачева Анна Алексеевна, менеджер по туризму, ИП Матюхина Е.А. «Пегас Туристик», квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
- 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
- 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
- 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

**1.1. 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:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций
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
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
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 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
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со

своими детьми и их финансового содержания

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и экспл1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен: уатации 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.

1.1.3. 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. - <i>в организации контроля соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</i> - <i>организации обслуживания гостей на иностранном языке</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>организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</i> <i>оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</i> <i>организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-</i>

	<p>экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, сбирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; вести учет номерного фонда; оформлять различные виды документов; контролировать качество уборки номерного фонда. организовать обслуживание иностранных гостей в процессе проживания. обеспечивать взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы; организовывать экскурсионное обслуживание для иностранных гостей.</p>
<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 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. <p>порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</p> <p>правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах,</p>

служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
принципы и технологии организации досуга и отдыха;
порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service;
правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
правила заполнения актов напроживающего при порче или утере имущества гостиницы;
правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
правила обращения с магнитными ключами;
правила организации хранения ценностей проживающих;
правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;
учет использования номерного фонда;
правила техники безопасности в гостинице;
Контроль качества уборки номеров;
этику делового общения с гостями гостиницы.
правила общения в коллективе;
правила чтения и перевода текстов профессиональной направленности.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 816 часов

в том числе в форме практической подготовки 622 часа

Из них на освоение МДК 650 часов

в том числе, самостоятельная работа 16 часов

контрольная работа 14 часов

на практики, в том числе учебную 72 часа

и производственную 72 часа

Промежуточная аттестация по ПМ.03 6 часов

Рабочая программа профессионального модуля разработана:

на основе примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, зарегистрированной в Федеральном реестре примерных основных образовательных программ СПО 17.07.2017, регистрационный номер: 43.02.14-170717, реквизиты решения ФУМО о включении ПООП в реестр: протокол № 1 от 2017г.,

с учетом профессиональных стандартов:

- 33.007 « Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. N 282н.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Образовательная нагрузка, часов	Учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем, часов						Самостоятельная работа обучающихся	
			Учебная нагрузка на МДК			Практики				
			Всего учебных занятий	лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)	Консультации	Промежуточная аттестация	Учебная		Производственная (по профилю специальности) (если предусмотрена рассредоточенная практика)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1. – 3.3.	Раздел 1. Выполнение работ по организации эксплуатации номерного фонда	588	550	420		18	6			14
ПК 3.1. – 3.3.	Раздел 2. Иностранный язык для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	78	58	58		12	6			2
	Учебная практика	72						72		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	72							72	
	Консультации по ПМ									
	Промежуточная аттестация по ПМ	6					6			
	Всего:	816	608	478		30	18	72	72	16

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. Выполнение работ по организации эксплуатации номерного фонда	Контроль деятельности сотрудников служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	588
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы. Виды назначения, особенности оформления. 2. Контрольная работа (входной контроль) 3. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество. Правила поведения в нестандартных ситуациях. 4. Методика определения численности персонала. Нормы расхода чистящих и моющих средств. 5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. 6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.	12
	Тематика практических занятий 1. Составление персональных заданий горничным. 2. Составление персональных заданий супервайзерам 3. Определение численности работников, занятых обслуживанием. 4. Оформление контроля качества уборки номеров. 5. Проведение и оформление отчетных документов по контролю качества уборки номеров 6. Организация и проведение обслуживания номерного фонда гостиницы 7. Решение ситуационных задач на определение функционального назначения предприятия по предложенным характеристикам 8. Решение ситуационных задач на определение принадлежности гостиничного предприятия к определенной модели международной гостиничной цепи	16
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	Содержание 1. Задачи учета и оценки основных средств. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. 2. Документальное оформление поступлений. Внутреннее перемещение, выбытие в результате	8

	<p>реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.</p> <p>3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.</p> <p>4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения. Документальное оформление.</p> <p>Тематика практических занятий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование потребностей в персонале 2. Расчет потребности в постельном белье 3. Расчет площади уборки вестибюля четырехзвездного бизнес отеля вместимостью 120 номеров в соответствии с нормативами 4. Определение численности горничных курортного отеля, 4-е звезды, 96 номеров в соответствии с нормативами 5. Перечень уборочных материалов SPA отеля, 5 звезд, 75 номеров в соответствии с нормативами. 6. Перечень помещений в пятизвездном отеле на 120 номеров в соответствии с нормативами. 7. Расчет площади номерного фонда отеля 3 звезды, имеющего 20 одноместных и 35 двухместных однокомнатных номеров в соответствии с нормативами. 8. Расчет необходимого количества пылесосов для туристского отеля 3 звезды, вместимостью 180 номеров. 9. Составление плана работы старшей горничной на месяц в туристском отеле 4 звезды. 10. Расчет потребности в униформе для горничных в отеле 4 звезды на 136 номеров в соответствии с нормативами 11. Составление перечня уборочных материалов для текущей уборки номеров гостиничного предприятия. 12. Составление перечня технических средств, используемых при уборке номерного фонда гостиничного предприятия. 13. Составление списка чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, применяемых гостиничными предприятиями. 14. Оформление заявки на комплект гостевых принадлежностей. 15. Отработка навыков обращения с жидкими, порошкообразными, гелеобразными чистящими и моющими средствами <p>30</p>
<p>Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. 2. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». 3. Уборочные материалы, техника, инвентарь 4. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. <p>8</p>

	<p>Организация работы камеры хранения. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей. Оформление возврата.</p> <p>Тематика практических занятий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оформление технологических документов 2. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. 3. Оформление забытых вещей. <p>Самостоятельная работа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 	<p>6</p> <p>2</p>
<p>Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями 2. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку <p>Тематика практических занятий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Расшифровка ярлычков текстильных изделий. 2. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку 3. <i>Отработка навыков приема и оформления заказов на чистку личных вещей проживающих</i> 4. <i>Порядок отправки одежды в стирку и чистку (в прачечную).</i> 5. <i>Представление схемы технологии обработки белья.</i> 6. <i>Описание оборудования, которое используется для прачечной.</i> 7. <i>Организация собственной прачечной в гостинице.</i> 8. <i>Заполнение квитанции об оплате прачечной – химчистки за ее предоставленные услуги.</i> 9. <i>Оформление документации по контролю за качеством уборки гостевых, служебных, административных и офисных помещений</i> 10. <i>Составление бланков-заказов на услуги прачечной и химчистки</i> 11. <i>Отработка навыков учета банного, постельного и ресторанного белья</i> 	<p>4</p> <p>22</p>
<p>Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. 2. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. Защита персональных данных. Коммерческая гайна гостиницы. 3. Система контроля удаленного доступа. Виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности. <p>Тематика практических занятий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление концепции безопасности для гостиницы 	<p>6</p> <p>8</p>

	<p>2. Составление схемы структуры службы безопасности.</p> <p>3. Составление программы противодействия воровству в гостинице</p> <p>4. Внедрение системы контроля доступа в помещения гостиниц</p>	
<p>Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице Воровство в гостинице.</p> <p>2. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.</p> <p>3. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.</p>	<p>6</p>
	<p>Тематика практических занятий</p> <p>1. Составление программы противодействия воровству в гостинице.</p> <p>2. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.</p>	<p>4</p>
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.</p>	<p>2</p>
<p>Тема 3.1 Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Контрольная работа</p> <p>2. Виды гостиничных помещений. Административные помещения. Категории номеров.</p> <p>3. Организация уборочных работ. Принципы уборочных работ. Категории уборочных работ.</p> <p>4. Подготовка номеров к заселению. Технология выполнения различных видов уборочных работ.</p> <p>5. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Последовательность выполнения генеральной уборки. Последовательность выполнения уборки забронированных номеров. Последовательность выполнения экспресс-уборки.</p> <p>6. Технология уборки помещений общего пользования. Технология уборки санузлов.</p> <p>7. Правила предоставления гостиничных услуг. Права потребителей</p> <p>8. Хозяйственная служба как одна из составляющих СУНФ, ее взаимодействие с другими службами.</p> <p>9. Структура хозяйственной службы, ее роль в общей структуре гостиницы. Сфера ответственности хозяйственной службы. Планирование работы хозяйственной службы.</p> <p>10. Горничные и уборщики как важный элемент в работе гостиницы. Фирменные стандарты работы горничной</p>	<p>20</p>
	<p>Тематика практических занятий</p> <p>1. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.</p> <p>2. Основные группы гостиничных помещений.</p> <p>3. Вспомогательные помещения жилой группы.</p> <p>4. Виды уборочных работ в гостинице.</p> <p>5. Технология выполнения различных видов уборочных работ</p>	<p>32</p>

	<p>6. <i>Последовательность уборки многокомнатного номера.</i></p> <p>7. <i>Этапы подготовки номеров к заселению.</i></p> <p>8. <i>Особенности выполнения генеральной уборки жилых номеров.</i></p> <p>9. <i>Особенности выполнения ежедневной текущей уборки.</i></p> <p>10. <i>Подготовка горничной к работе.</i></p> <p>11. <i>Должностные лица ,работающие с постельным бельем.</i></p> <p>12. <i>Программы,входящие в автоматическую систему управления гостиницей.</i></p> <p>13. <i>Службы, входящие в структуру гостиничного предприятия.</i></p> <p>14. <i>Разработка системы контроля качества, нарядов уборочных работ в номерах</i></p> <p>15. <i>Оформление технологических документов службы номерного фонда</i></p> <p>16. <i>Составление памятки по уборке помещений гостиницы</i></p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.</p>	2
<p>Тема 3.2.</p> <p>Организация и технология обслуживания гостей питанием, технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.</p>	<p>Содержание</p> <p>1. <i>Структура управления предприятием питания. Организационная структура управления пищевым комплексом. Служба питания.</i></p> <p>2. <i>Организация обслуживания в гостиничном комплексе. Классификация предприятий питания в гостиницах и туристических комплексах. Организация сервиса завтраков. Особенности питания иностранных туристов.</i></p> <p>3. <i>Подготовка ресторанный зала к обслуживанию. Обслуживание гостей в зале ресторана. Обслуживание гостей в номерах. Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием. Банкет-фуршет,банкет-коктейль,банкет-чай,кофе-брейк.</i></p> <p>4. <i>Характеристика службы goot-service. Особенности оснащения службы goot-service.</i></p> <p>5. <i>Виды услуг, оказываемых в гостинице. Конкуренция гостиничных услуг.Описание гостиниц.</i></p> <p>Предоставление дополнительных услуг разными гостиницами</p> <p>6. <i>Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.</i></p> <p>Тематика практических занятий</p> <p>1. <i>Обслуживание «А ля карт» и « Табль дот».</i></p> <p>2. <i>Виды меню при гостинице.</i></p> <p>3. <i>Банкетная сервировка на одну персону.</i></p> <p>4. <i>Приборы индивидуального пользования.</i></p> <p>5. <i>Сервировка стола для десерта.</i></p> <p>6. <i>Классификация ресторанов.</i></p> <p>7. <i>Специализация ресторанов.</i></p> <p>8. <i>Изучение разновидностей завтраков.</i></p> <p>9. <i>Отработка навыков составления карт заказов на завтрак.</i></p>	12
		48

	<p>10. <i>Отработка навыков приема заказов.</i></p> <p>11. <i>Дополнительные услуги в гостинице.</i></p> <p>12. <i>Перечень платных услуг в гостинице.</i></p> <p>13. <i>Анкета гостя.</i></p> <p>14. <i>Оформление заказа для химчистки и стирки белья.</i></p> <p>15. <i>Организация заказа такси в гостинице.</i></p> <p>16. <i>Требования ,предъявляемые к туристу при заказе автомобиля.</i></p> <p>17. <i>Оформление бланка заказа для химчистки и глажки в гостинице.</i></p> <p>18. <i>Оформление бланка заказа на завтрак.</i></p> <p>19. <i>Оформление бланка услуги «Побудка».</i></p> <p>20. <i>Оформление бланка «Лист заказа автомобиля».</i></p> <p>21. <i>Оформление бланка заказа на депозитную ячейку.</i></p> <p>22. <i>Оформление бланка «Автостоянка» (Форма П-Г)</i></p> <p>23. <i>Оформление бланка на предоставление дополнительных услуг.</i></p> <p>24. <i>Оформление бланка «Наряд на уборку номеров».</i></p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Подготовить сообщение об оборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.</p>	2
<p>Тема 3.3 Значение телекоммуникационных систем в деятельности гостиниц.</p>	<p>Содержание</p> <p>1. <i>Понятие телекоммуникационных систем гостиниц. Этапы введения телекоммуникационных систем в гостинице.</i></p> <p>2. <i>Комплексная система оснащения конференц-залов.</i></p> <p>3. <i>Система сервиса. Система жизнеобеспечения гостиниц. Техническая эксплуатация оборудования телекоммуникационных систем.</i></p> <p>Тематика практических занятий</p> <p>1. <i>Назначение телекоммуникационных систем в гостинице.</i></p> <p>2. <i>Виды телефонных сетей гостиниц.</i></p> <p>3. <i>Схема комплекса полной автоматизации деятельности гостиницы.</i></p> <p>4. <i>Сущность комплексной системы обеспечения безопасности в гостиницах.</i></p> <p>5. <i>Система радиовещания и телевизионного вещания в гостиницах.</i></p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Составить таблицу по основным средствам гостиницы.</p>	6
<p>Тема 3.4 Пожарная безопасность, охрана труда, техника безопасности в гостиницах. Внутриорганизационные</p>	<p>Содержание</p> <p>1. <i>Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах. Правила пользования системой отопления.</i></p> <p>2. <i>Положение о подразделении как инструменте управления персоналом. Структура должностной инструкции. Функциональные обязанности работников гостиницы.</i></p>	6

<p>нормативные документы</p>	<p>3. Контрольная работа (оперативный контроль)</p> <p>Тематика практических занятий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение особенностей требований производственной санитарии и гигиены. 2. Изучение особенностей психологической нагрузки при работе в гостинице. 3. Изучение основных правил поведения при возникновении пожароопасности. 4. Обеспечение безопасности проживающих и организация медицинской помощи в отеле. 5. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. 6. Выдержки из квалификационных требований (профессиональных стандартов) 7. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы. 8. Требования к категориям гостиниц. 9. Стандарты качества обслуживания в гостиницах. 10. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ 11. Перечисление правил поведения при пожаре старший смены (ст. менеджер или ст. администратор) 12. Перечисление обязанностей персонала ресторана при пожаре 13. Перечисление обязанностей персонала гостиницы при пожаре 14. Составление Памятки о правилах пожарной безопасности в гостинице. 15. Составление правил поведения в нестандартных ситуациях. 16. Изучение схемы эвакуации при пожаре в гостинице. <p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Психология обслуживания. 2. Навыки профессионального общения. Информирование клиента. 3. Позиция персонала (психологические проблемы). Отношение к гостю. Система оценки удовлетворенности клиента. Аудит качества обслуживания. 4. Анализ качества обслуживания. 5. Требования к культуре поведения гостиничного работника. 6. Понятие «Тактичное поведение» гостиничного работника. Понятие «Стиль» гостиничного работника. 7. Правила ведения телефонных переговоров. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц. Стиль обслуживания гостей. 8. Правила поведения персонала гостиниц. Этика работы с клиентами гостиницы. <p>Тематика практических занятий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оказание услуг в сфере гостеприимства. 2. Гостеприимство как психологический аспект обслуживания туристов. 3. Позиция персонала (психологические проблемы). 	<p>32</p> <p>16</p> <p>16</p>
<p>Тема 3.5 Психология обслуживания, этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.</p>		<p>16</p>

	<p>4. Навыки профессионального общения. 5. Изучение должностной инструкции телефонного оператора службы приема и размещения отеля. 6. Виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице 7. Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания 8. Предоставление презентации по конкретному виду дополнительных услуг в гостиничном хозяйстве</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Уборочные машины и механизмы. Классификация уборочного инвентаря. Оборудование прачечных. Организация работы прачечных. Планирование работы хозяйственной службы. Важнейшие характеристики услуги в хозяйственной службе.</p> <p>2. Сфера ответственности хозяйственной службы. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья. Планирование работы хозяйственной службы. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой.</p> <p>3. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства, типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль.</p> <p>4. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами.</p>	<p align="center">8</p>
<p>Тема 3.6 Профессиональное технологическое оборудование, структура, функции, материально-технические запасы хозяйственной службы.</p>	<p>Тематика практических занятий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация уборочных машин и механизмов в зависимости от принципа работы и назначения. 2. Устройство и принцип работы разных видов пылесосов, используемых в гостиницах. 3. Принцип работы подметальных машин и их виды, используемые в гостиницах. 4. Виды кассовых аппаратов, используемых в гостиницах для расчетов с проживающими. 5. Программирование эксплуатации профессионального оборудования гостиниц. 6. Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе. 7. Изучение роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы. 8. Мотивация персонала. 9. Организация работы сервис-бюро (Servicebureau) и виды услуг предоставляемые гостям гостиницы. 10. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья, организация закупки белья. 11. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой. 	<p align="center">24</p>	

<p>Тема 3.7 Технология эксплуатации стеновых и потолочных покрытий. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями</p>	<p>12. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль.</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типы стеновых покрытий, основные характеристики. Типы потолочных покрытий, основные характеристики. Принципы выбора мебели, дифференциация мебели по назначению. Технология эксплуатации мебели. 2. Типы мебельных тканей, основные характеристики. Типы мебельных поверхностей, основные характеристики. Изучение особенностей ухода за мебельными тканями. 3. Изучение особенностей ухода за стеновыми и потолочными покрытиями. 4. Организация работы бизнес-центра (Businesscenter). Виды услуг предоставляемые бизнес-турастам. 5. Контрольная работа (рубежный контроль) 	<p>8</p>
	<p>Тематика практических занятий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление таблицы распределения видов стеновых покрытий по помещениям отеля среднего класса 5 звезд. 2. Составление таблицы распределения видов потолочных покрытий по помещениям отеля 3 звезды. 3. Составление алгоритма ухода за стеновыми покрытиями разных видов. 4. Составление алгоритма ухода за потолочными покрытиями разных видов. 5. Составление таблицы сравнительных характеристик видов мягкой мебели для различных назначений в гостинице. 6. Составление алгоритма ухода за различными видами мягкой мебели. 7. Составление таблицы сравнительных характеристик ковров и ковровых покрытий гостиничных предприятий для различных назначений. 8. Составление таблицы распределения основных видов напольных покрытий по помещениям конгрессного отеля. 5 звезд. 9. Составление алгоритма ухода за различными видами напольных покрытий гостиничного предприятия. 10. Составление перечня оборудования гостиничного номера категории «студия» в соответствии с нормативами. 11. Составление технологической схемы стирки белья в прачечной гостиничного предприятия. 12. Определение технологической последовательности обслуживания клиентов официантами ресторана гостиничного предприятия. 13. Составление алгоритма обслуживания официантом гостей в номерах гостиничных предприятий. 14. Составление алгоритма обслуживания посетителей бизнес центра гостиничного предприятия. 	<p>36</p>	

	<p>15. Структура управления службой питания бизнес отеля, 5 звезд.</p> <p>16. Схема оборота белья в гостиничном предприятии.</p> <p>17. Составление алгоритма обслуживания посетителей спортивно-оздоровительного центра гостиничного предприятия.</p> <p>18. Составление алгоритма обслуживания посетителей камер хранения гостиничного предприятия.</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.</p>	2
<p><i>Тема 3.8 Работа в службе номерного фонда</i></p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Стили обслуживания клиентов в гостинице. Анимационно-развлекательные услуги.</i> 2. <i>Операционный процесс встречи, регистрации, приема гостя. Транспортное обслуживание гостей в процессе проживания.</i> 3. <i>Анимационно - развлекательные услуги в гостинице.</i> 4. <i>Особенности обслуживания гостей проживающих в номерах. Особенности обслуживания VIP-гостей.</i> <p>Тематика практических занятий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</i> 2. <i>Организация, выполнение и контроль соблюдения стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</i> 3. <i>Расчет нормативов работы горничных;</i> 4. <i>Контроль состояния номерного фонда</i> 5. <i>Ведение документации службы эксплуатации номерного фонда</i> 6. <i>Работа обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</i> 7. <i>Организация и контроль уборки номеров</i> 8. <i>Организация и контроль уборки служебных помещений</i> 9. <i>Организация и контроль уборки помещений общего пользования;</i> 10. <i>Оформление документов по приемке номеров</i> 11. <i>Оформление документов по переводу гостей из одного номера в другой;</i> 12. <i>Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды;</i> 13. <i>Организация оказания персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах</i> 14. <i>Организация оказания и предоставления бизнес-услуг,</i> 15. <i>Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги бизнес-центра</i> 16. <i>Отработка навыков приема и оформления заказов на конференц-зала</i> 17. <i>Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги сервис-бюро</i> 18. <i>Составление экскурсионной программы для групповых туристов.</i> 	8
		136

19. Составление экскурсионной программы для индивидуальных туристов.
20. Особенности работы с туристами разных категорий
21. Организация оказания и предоставления SPA-услуг,
22. Организация оказания и предоставление туристическо-экскурсионного обслуживания,
23. Организация оказания и предоставление транспортного обслуживания,
24. Обеспечение хранения ценностей проживающих;
25. Комплектация сервировочной тележку room-service,
26. Организация сервировки столов;
27. Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков,
28. Сбор использованной посуды,
29. Составление счета за обслуживание;
30. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы
31. Заполнение инвентаризационных ведомостей;
32. Составление актов на списание инвентаря и оборудования
33. Обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда;
34. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
35. Ведение учета номерного фонда;
36. Оформление различных видов документов;
37. Контроль качества уборки номерного фонда.
38. Организация обслуживания иностранных гостей в процессе проживания.
39. Обеспечение взаимодействия хозяйственной службы с другими службами гостиницы;
40. Организация экскурсионного обслуживания для иностранных гостей.
41. Оформление технологических документов службы номерного фонда
42. Оформление документации по экскурсионному обслуживанию, в т.ч. при возникновении форс-мажорных обстоятельств.
43. Оформление финансовой документации
44. Составление диалога и работа с документацией при оказании услуги «нобуда
45. Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций
46. Отработка навыков оказания персональных услуг гостю
47. Прием заказа на услуги автотранспорта и его документальное оформление
48. Анализ популярных анимационно-досуговых программ в гостиницах
49. Гостиничные анимационные программы и услуги на конкретном примере
50. Сравнительная таблица "Дополнительные услуги в гостиницах разных категорий"
51. Общая характеристика анимационной программы
52. Отработка приемов накрытия столов скатертями и их замены
53. Владение приемами складывания салфеток

	<p>54. <i>Отработка приемов работы с подносом</i></p> <p>55. <i>Отработка приемов сервировки столов</i></p> <p>56. <i>Составление меню при разработке различных вариантов обслуживания питанием</i></p> <p>57. <i>Разработка меню различных видов завтраков</i></p> <p>58. <i>Овладение приемами обслуживания в номере гостиницы</i></p> <p>59. <i>Овладение техникой подачи блюд и напитков</i></p> <p>60. <i>Подготовка сервировочной тележки для подачи завтрака, обеда, ужина в номер</i></p> <p>61. <i>Отработка навыков входа в гостиничный номер и правил общения с гостями</i></p> <p>62. <i>Комплектация сервировочной тележки при обслуживании гостей в номерах</i></p> <p>63. <i>Отработка навыков сервировки на прикроватном столике, подносе</i></p> <p>64. <i>Оформление инвентаризационной описи</i></p> <p>65. <i>Составление документов на списание основных средств</i></p> <p>66. <i>Составление актов на списание инвентаря</i></p> <p>67. <i>Заполнение документации для пользования депозитной ячейкой</i></p> <p>68. <i>Отработка навыков поведения сотрудников на жилых этажах гостиницы в случаях возникновения нестандартных ситуаций</i></p>	<p>Самостоятельная работа</p>	
<p>Консультации по МДК 03.01</p>	<p>Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля»</p>		2
<p>Промежуточная аттестация в форме экзамена</p>			18
<p>Раздел 2. Иностраный язык для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>			6
<p>МДК 03.02 Иностраный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>			78
<p>Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.</p>	<p>Тематика практических занятий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Введение лексики, закрепление в упражнениях .Чтение и перевод текста “Housekeeping” . 2. Контрольная работа (входной контроль) 3. Вопросы и ответы по содержанию текста. 4. Развитие навыков устной речи. 5. Выполнение упражнений с использованием лексики. 6. Составление диалогов. 7. Встреча, обслуживание гостей и прощание. 8. Введение и закрепление лексики. 9. Практика устной речи. 10. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. 		78
<p>Тема 2.5. Организация и контроль текущей</p>	<p>Тематика практических занятий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Введение лексики, закрепление в упражнениях 		18

<p>деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.</p>	<p>2. Развитие навыков устной речи. 3. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. 4. Контрольная работа (оперативный контроль) 5. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. 6. Введение и закрепление лексики. 7. Практика устной речи. 8. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. 9. Чтение текста «Hotel facilities». Вопросы и ответы по содержанию текста.</p>	<p>Тема 2.6. Иностранный язык для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>1. Службы эксплуатации номерного фонда. Обязанности горничной. Организация хозяйственной службы. 2. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы. Технологии выполнения различных видов уборочных работ. Бытовое обслуживание проживающих: срочная стирка и химчистка, ремонт и глажение личных вещей. Типы уборки: ежедневная текущая уборка, генеральная уборка, экспрессуборка, уборка забронированных номеров. 3. Контрольная работа (рубежный контроль) 4. Служба безопасности гостиницы, её основные функции. Основные правила проживания и требования безопасности в гостинице. Пожарная безопасность. Оказание первой медицинской помощи. Организация медицинского обслуживания. 5. Междугородная и международная телефонная связь. Виды телефонных услуг и тарифов. Особенности расчётов за телефонные переговоры. Использование общественного телефоном Бесплатные (беспозиционные) номера. Прием сообщений для отсутствующих гостей отеля. 6. Организация хранения личных вещей проживающих. Правила пользования камерами хранения и депозитными ячейками. Перечень платных дополнительных услуг. Услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов. 7. Организация оздоровительных услуг в гостинице: бассейн, джакузи, сауна, солярий, тренажерный зал, массаж. Организация работы Сервис-бюро (Service bureau) и виды услуг предоставляемые гостям. 8. Заказ авиа и железнодорожных билетов. Организация отдыха и развлечений и др. сопутствующих услуг в гостинице. 9. Экскурсионное обслуживание. Виды бизнес-услуг: бизнес-центр, конференц-залы, услуги переводчика, WI-FI интернет, оборудование для проведения конференций.</p>	<p>18</p>
<p>Самостоятельная работа</p>				<p>2</p>
<p>1. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице» Консультации</p>				<p>12</p>
<p>Промежуточная аттестация в форме экзамена</p>				<p>6</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 правилами приема гостей 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 сейфowego 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>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 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 ответственности выполненных работ стандартам качества 11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 	<p style="text-align: center;">72</p> <p style="text-align: center;">72</p>
--	---

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	
Промежуточная аттестация по ПМ 03 в форме экзамена по модулю	
Всего	6
	816

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля 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, 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.

Перечень средств обучения: компьютеры, видеомаягнитофон, аудио – музыкальный центр, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, автоответчик, принтер, плоттер, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), компьютерные программы

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), принтер, автоответчик, комплект

бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, 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, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

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

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального пользования	для группового использования
1.	Кровать одноместная	2 шт.	
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.	
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.	
4.	Бра	2 шт.	
5.	Мини – бар	1 шт.	
6.	Стол	1 шт.	
7.	Кресло	2 шт.	
8.	Стул	1 шт.	
9.	Зеркало	1 шт.	
10.	Шкаф	1 шт.	
11.	Телефон	1 шт.	
12.	Верхний светильник	1 шт.	
13.	Кондиционер	1 шт.	
14.	Телевизор	1 шт.	
15.	Гладильная доска	1 шт.	
16.	Утюг	1 шт.	
17.	Душевая кабина	1 шт.	
18.	Унитаз	1 шт.	
19.	Раковина	1 шт.	
20.	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.	Ведро 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 реализации программы

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

3.2.1. Печатные издания

1. Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студентов СПО, М.: ИЦ «Академия», 2017
2. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the hotel industry.,: учебное пособие для СПО- 12-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2018 – 144 с.
3. Англо-русский, русско-английский словарь., Мюллер В.К. – Москва: Издательство АСТ, 2021 г.- 416 с.- (Популярный словарь).

5.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, М, А, 2018 (www.academia-moscow.ru)

3.2.3. Дополнительные источники

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие, М.: Альфа-м, 2017, 304 с
2. Бизнес-курс английского языка. Словарь-справочник, Богацкий И.С., Дюканова Н.М.- 5-е изд., испр., Киев, ООО «ИП Логос-М», 2016, 352 с.
3. Англо-русский, русско-английский словарь с грамматическим приложением., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2019г.- 640с.
4. Англо-русский, русско-английский словарь. Современная редакция 120 тысяч слов., Мюллер В.К. – Москва: «Стандарт», 2020 г.- 832 с.

Журналы:

1. Журнал «Гостиничное дело»2016
2. Журнал «Гостиничное дело»2017
3. Журнал «Гостиничное дело»2018

4. Журнал «Гостиничное дело»2019
5. Журнал « Иностранные языки в школе» 2016
6. Журнал « Иностранные языки в школе» 2017
7. Журнал « Иностранные языки в школе» 2018
8. Журнал « Иностранные языки в школе» 2019

3.3 Организация образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателя и предоставляется консультационная помощь.

Учебная и производственная практики завершают обучение профессионального модуля и проводятся концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля и сдача экзамена по междисциплинарному курсу.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене (квалификационном).

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в

квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ 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.	<ul style="list-style-type: none"> – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. <p>Экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p>Промежуточная аттестация: 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
ПК3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> – правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; 	
ПК3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<ul style="list-style-type: none"> – правильность составления графика выхода на работу; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; 	

	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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, 	<p>практикам.</p>
--	--	-------------------

	<p>сформулированной в задании; – Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</p>	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>– 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 рисков на каждом шагу; точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</p>	<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: 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 практикам.</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>– 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</p>	

	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, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность	

	<p>применения нормативной документации в профессиональной деятельности;</p> <p>– точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</p> <p>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;</p> <p>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	
<p>ЛР¹</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами</p>	<p>Экспертное наблюдение</p>

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело / 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: планирования работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации выполнения и контроля соблюдения стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; расчета нормативов работы горничных; контроля состояния номерного фонда, ведения документации службы, работы обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказания первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

В структуру рабочей программы входят несколько основных тем, предполагающих изучение особенностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия и получения знаний, посвященных организации и контролю данной службы.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области гостиничного сервиса.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рецензент

Директор ТА «Mango»

Квалификация по диплому «Бакалавр»
по направлению подготовки «Туризм»



В.Н. Макеева

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело / 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 09.12.2016 №1552, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №44974 от 26.12.2016 г.).

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации выполнения и контроля соблюдения стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; расчета нормативов работы горничных; контроля состояния номерного фонда, ведения документации службы, работы обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказания первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

В структуру рабочей программы входят несколько основных тем, предполагающих изучение особенностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия и получения знаний, посвященных организации и контролю данной службы.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области гостиничного сервиса.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рецензент

Менеджер по туризму, ИП Матюхина Е.А.

Квалификация по диплому специалист по сервису и туризму



А.А. Богачева