Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мишкина Л. В.
Должность: директор
Дата подписания: 21.03.2022 09:53:07
Уникальный программный ключ:
8816e64d7bbb2e4cb90358045a91cd7fed713c59

Государственное профессиональное образовательное учреждение

Тульской области

«Тульский колледж строительства и отраслевых технологий»

(ГПОУ ТО «ТКСиОТ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УМР
_____ Н.М. Вагнер
«30» июня 2020 года

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

Председатель цикловой методической комиссии
профессий и специальностей социально-экономического профиля
_____М.А. Морозова
«16» июня 2020 года

Тула –2020

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 среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года №1552 (регистрационный номер 44954 от 26 декабря 2016 года Министерства юстиции Российской Федерации) и примерной программы профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (регистрационный номер 43.02.14 – 170717).

Организация-разработчик: государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский колледж строительства и отраслевых технологий» (далее – ГПОУ ТО «ТКСиОТ»)

Разработчик:
Баранина Алена Игоревна – преподаватель ГПОУ ТО «ТКСиОТ»

Рассмотрена и одобрена цикловой методической комиссией профессий и специальностей социально-экономического профиля, протокол № 5 от « 16 » июня 2020 года.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**4**
2.	**РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**6**
3.	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**7**
4.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**18**
5.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**	**21**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА.

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении основного вида профессиональной деятельности: организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.2 Цель и задачи профессионального модуля – требования к знаниям, умениям, практическому опыту

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности, обучающийся в ходе изучения профессионального модуля должен

знать:

- 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.

уметь:

- 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.

иметь практический опыт в:

- 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.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля

Всего – 866 часа, в том числе:
междисциплинарный курс – 542 часов,
учебная практика – 108 часов,
производственная практика (по профилю специальности) – 216 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В результате освоения основного вида профессиональной деятельности: организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, у обучающегося должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции.

Код	Результаты освоения профессионального модуля
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.
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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Структура профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса				Практика	
			Всего учебных занятий	в том числе:			Учебная	Производственная *(рассредоточенная практика)*
				лабораторные и практические занятия	курсовой проект (работа) *	самостоятельная работа		
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		**542**	**542**					
ПК 3.1 – ПК 3.2, ОК 01 – ОК 04	Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения	266	266	68				
ПК 3.2 – ПК 3.3, ОК 02 – ОК 05	Раздел 2. Предоставление услуг питания в номерах	148	148	28				
ПК 3.3, ОК 04 – ОК 07	Раздел 3. Учет оборудования и инвентаря гостиницы	57	57	15	10			
ПК 3.2, ОК 07 – ОК 10	Раздел 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих	71	71	17	10			
ПК 3.1 – ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК 10	Учебная практика *(концентрированная практика)*	**108**					108	

ПК 3.1 – ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05, ОК 07, ОК 09, ОК 10	Производственная практика *(концентрированная практика)*	**216**						216
	Всего:	**866**	**542**	128	20		**108**	**216**

3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Наименование разделов и тем профессионального модуля	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовой проект (работа), самостоятельная работа обучающихся		Объем часов
1	**2**		**3**
ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			**866**
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания			**542**
Раздел 1. Поэтажное обслуживание и предоставление услуг в гостинице.			**266**
Тема 1.1. Классификация гостиниц и туристских комплексов	**Содержание**		24
	1	**Международная и российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров.** Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта, по размерам (вместимости), по функциональному назначению, по местоположению, по продолжительности работы, по обеспечению питанием, по продолжительности пребывания гостей, по уровню цен на номера, по форме собственности. Особенности системы классификации гостиниц в России. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.	
	2	**Функциональное назначение гостиничного предприятия, классификация обслуживания в индустрии гостеприимства.** Транзитные гостиницы и целевые гостиницы.	
	3	**Международные и российские гостиничные цепи.** Модели международных гостиничных цепей.	
	Практические занятия		6
	1	Решение ситуационных задач на определение функционального назначения предприятия по предложенным характеристикам.	
	2	Решение ситуационных задач на определение принадлежности гостиничного предприятия к определенной модели международной гостиничной цепи.	
Тема 1.2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	**Содержание**		98
	1	**Служба эксплуатации номерного фонда.** Структура, состав, основные функции службы эксплуатации номерного фонда. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления.	
	2	**Персонал номерного фонда.** Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу номерного фонда, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Организация работы консьержей, беллманов и ранеров.	

	3	**Уборка номеров.** Виды, последовательность, этапы, контроль качества уборки номеров. Последовательность уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы. Особенности уборки административных и офисных помещений, контроль качества, периодичность. Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей. Виды «комплиментов».	
	4	**Уборочные материалы, техника, инвентарь.** 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. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	
	5	**Техника безопасности.** Правила пожарной безопасности. Средства пожаротушения. Правила поведения при обнаружении очага возгорания. Правила эвакуации. Охрана труда в гостиничных предприятиях.	
	Практические занятия		20
	1	Отработка навыков обращения с жидкими, порошкообразными, гелеобразными чистящими и моющими средствами.	
	2	Расчет нормы расхода чистящих и моющих средств.	
	3	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	
	4	Оформление документации по контролю за качеством уборки номеров.	
	5	Оформление документации по контролю за качеством уборки гостевых, служебных, административных и офисных помещений.	
Тема 1.3. Организация работы прачечной и химчистки	**Содержание**		24
	1	**Содержание бельевого хозяйства.** Организация деятельности бельевого хозяйства гостиницы. Контроль обеспеченности гостиниц бельем. Требования к белью, стандарты гостиничного белья.	
	2	**Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице.** Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Практические занятия*:*		16
	1	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
	2	Составление бланков-заказов на услуги прачечной и химчистки.	
	3	Отработка навыков учета банного, постельного и ресторанного белья.	
	4	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	
Тема 1.4. Организация предоставления услуг в процессе проживания	**Содержание**		52
	1	**Бизнес-центр.** Виды предоставляемых услуг. Назначение, оборудование, функции персонала бизнес-центра. Предоставление услуг сервис-бюро и spa.	
	2	**Организация экскурсионного обслуживания.** Виды экскурсионных программ для групповых	

		и индивидуальных туристов. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания.	
	3	**Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице.** Современные телефонные системы. Телефонных этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения.	
	4	**Оказание персональных услуг гостю.** Технология предоставления услуги «побудка».	
	5	**Оказание транспортных услуг проживающим.** Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведение документации.	
	6	**Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях.** Анимационно-досуговая деятельность гостиничных предприятий.	
	7	**Организация спортивно-оздоровительного комплекса.** Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу.	
	Практические занятия		26
	1	Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги бизнес-центра.	
	2	Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги сервис-бюро, spa-услуг.	
	3	Составление экскурсионной программы для групповых и индивидуальных туристов.	
	4	Оформление документации по экскурсионному обслуживанию, в т.ч. при возникновении форс-мажорных обстоятельств. Оформление финансовой документации.	
	5	Составление диалога и работа с документацией при оказании услуги «побудка».	
	6	Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций.	
	7	Отработка навыков оказания персональных услуг гостю.	
	8	Прием заказа на услуги автотранспорта и его документальное оформление.	
	9	Анализ популярных анимационно-досуговых программ в гостиницах.	
Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах			**148**
Тема 2.1. Организация питания в гостинице	**Содержание**		45
	1	**Предприятия питания в гостиницах.** Виды и типы, функциональное назначение, классификация предприятий питания в гостиницах. Особенности обслуживания гостей в ресторане, в баре, в номере гостиницы.	
	2	**Ресторан как подразделение гостиницы.** Виды меню: «счастливый час», со свободным выбором блюд, женское, заказных блюд, «шведский стол», бизнес-ланч, комплексное меню и т.д.	
	3	**Барное обслуживание.** Виды баров в гостинице. Особенности работы лобби-бара, минибара.	
	4	**Требования, предъявляемые к внешнему виду и квалификации сотрудников баров и ресторанов.** Подготовка персонала к обслуживанию. Правила этикета.	
	Практические занятия		10

	1	Составление меню при разработке различных вариантов обслуживания питанием.	
	2	Разработка меню различных видов завтраков.	
	3	Овладение приемами обслуживания в номере гостиницы.	
	4	Овладение техникой подачи блюд и напитков.	
	5	Подготовка сервировочной тележки для подачи завтрака, обеда, ужина в номер.	
Тема 2.2. Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах	**Содержание**		35
	1	**Методы обслуживания при предоставлении услуги питания.** Ознакомление с основными операциями по подготовке к предоставлению услуги питания.	
	2	**Варианты обслуживания питанием и их международные обозначения: HB., FB., «all inclusive».** Виды завтраков. Виды банкетов.	
	3	**Подготовка торгового зала к обслуживанию.** Накрытие столов скатертями. Ознакомление с видами и формами складывания салфеток. Сервировка столов: виды, правила, требования, последовательность.	
	Практические занятия		12
	1	Отработка приемов накрытия столов скатертями и их замены.	
	2	Овладение приемами складывания салфеток.	
	3	Отработка приемов работы с подносом.	
	4	Отработка приемов сервировки стола.	
Тема. 2.3. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	**Содержание**		40
	1	**Технология приема заказа и этапы обслуживания гостей в номерах.** Основные элементы обслуживания, способы, последовательность и правила подачи блюд. Ознакомление с последовательностью уборки столов.	
	2	**Правила комплектации сервировочной тележки для обслуживания гостей питанием в номерах.** Изучение требований к используемой посуде и технологии сбора использованной посуды.	
	3	**Правила и формы расчета с потребителями.** Составление счетов за обслуживание.	
	Практические занятия		6
	1	Отработка навыков входа в гостиничный номер и правил общения с гостями.	
	2	Комплектация сервировочной тележки при обслуживании гостей в номерах.	
	3	Отработка навыков сервировки на прикроватном столике, подносе (при заказе завтрака в постели).	
Раздел 3. Учет оборудования и инвентаря гостиницы			**47**
Тема 3.1. Учет материальных ценно-	**Содержание**		32
	1	**Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.** Состав и	

стей		группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	
	2	**Документальное оформление движения основных средств.** Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	
	3	**Износ и амортизация основных средств.** Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	
	4	**Инвентаризация.** Сущность, назначение, виды, порядок проведения и документальное оформление инвентаризации.	
	Практические занятия		15
	1	Оформление инвентаризационной описи и сличительной ведомости.	
	2	Расчет износа основных средств.	
	3	Составление документов на списание основных средств.	
	4	Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей.	
	5	Составление актов на списание инвентаря.	
Раздел 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих			**59**
Тема 4.1. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей	**Содержание**		44
	1	**Безопасность в средствах размещения.** Правила обеспечения безопасности в гостиницах. Организация работы службы безопасности на жилых этажах гостиниц. Плановые инспекции гостиничных номеров. Нанесение ущерба собственности гостиницы.	
	2	**Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.** Технология работы обслуживающего персонала с ключами.	
	3	**Хищения в гостиницах.** Методы предотвращения гостиничных краж.	
	4	**Средства имущественной безопасности проживающих.** Камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы, их назначение, характеристика, правила пользования. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Правила пользования депозитной ячейкой.	
	Практические занятия		15
	1	Заполнение документации для пользования депозитной ячейкой.	
	2	Отработка навыков поведения сотрудников на жилых этажах гостиницы в случаях возникновения нестандартных ситуаций.	
	3	Отработка навыков входа в гостиничный номер, правила общения с проживающими, порядок выполнения просьб гостей, оформление документов по переводу гостей из одного номера в другой.	

	4	Отработка навыков работы с ключами от гостиничных номеров.	
	5	Отработка навыков работы с дополнительными магнитными картами. Порядок их хранения и учета.	
		Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	**2**
Выполнение курсовой работы **Виды работ:** Выбор темы курсовой работы Изучение метод рекомендации по выполнению курсовой работы Составление плана курсовой работы Подбор источников для написания курсовой работы Подбор тематических сайтов (порталов) для написания курсовой работы Утверждение плана курсовой работы Написание введения курсовой работы Корректировка теоретической части курсовой работы Корректировка практической части курсовой работы Написание заключения Оформление списка литературы Оформление приложений Форматирование материала курсовой работы Подготовка к защите курсовой работы (подготовка речи) Защита курсовой работы ***Тематика курсовых работ (примерная):*** 1. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда (на конкретном примере). 2. Организация работы административной службы (на конкретном примере). 3. Организация работы коммерческой службы (на конкретном примере). 4. Организация работы технической службы (на конкретном примере). 5. Организация работы службы дополнительных и сопутствующих услуг (на примере конкретной гостиницы). 6. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на примере одной из гостиниц). 7. Характеристика гостиниц или туристских комплексов своей области. 8. Характеристика обслуживания в отелях класса «пять звезд» на примере гостиницы 9. Характеристика обслуживания в отелях экономического класса. 10. Характеристика обслуживания в отелях квартирного типа. 11. Характеристика обслуживания в апарт – отелях на примере гостиницы 12. Характеристика обслуживания в отелях среднего класса.			**20**

13. Анимационные программы: цели, задачи, перспективы. 14. Технология выполнения производственных операций работниками поэтажной службы, работниками бельевой в гостинице. 15. Обеспечение безопасности труда работников гостиниц. 16. Организация работы с оставленными и потерянными вещами на примере гостиницы 17. Организация работы сервис-бюро, spa-салона, салона красоты в гостиницах категории пять звезд. 18. Организация обслуживания гостей в оздоровительных комплексах гостиничных предприятий 19. Организация работы службы безопасности в гостиницах. 20. Организация работы прачечной-химчистки в гостиничных предприятиях 21. Организация работа бизнес-центра на примере гостиницы 22. Организация оказания телекоммуникационных услуг на примере гостиницы 23. Порядок и технология оказания персональных услуг гостю 24. Технология оказания транспортных услуг проживающим на примере гостиницы	
Учебная практика **Виды работ** – Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. – Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. – Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. – Осуществление контроля над качеством уборки и правил приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. – Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. – Проведение различных видов уборочных работ. – Комплектование рабочей тележки и инвентаря для работы. – Оформление документов на забытые вещи. – Контроль сохранности предметов интерьера номеров. – Использование в работе иностранных языков. – Оказание персональных и дополнительных услуг. – Применение знаний иностранного языка при предоставлении персональных и дополнительных услуг. – Применение навыков работы с магнитными картами от гостиничных номеров, с профессиональным оборудованием, инвентарем, противопожарным оборудованием. – Комплектование сервировочной тележки room-service. – Осуществление сервировки столов. – Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков. – Соблюдение санитарно-гигиенических требований. – Сбор использованной посуды.	**104**

– Составление счета за обслуживание. – Осуществление общения с потребителем на иностранном языке с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. – Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. – Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. – Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. – Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуального сейфа, хранения багажа в камерах хранения. – Ознакомление с порядком проведения инвентаризации по сохранности оборудования гостиницы. Заполнение инвентаризационной ведомости. – Составление актов на списание инвентаря и оборудования. – Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. – Оформление акта на проживающих за утраченную или испорченную гостиничную собственность.	
Дифференцированный зачет по учебной практике	**4**
Производственная практика **Виды работ** – Ознакомление с работой бизнес-центра. – Ознакомление с работой сервис-бюро. – Ознакомление с порядком организации экскурсионного обслуживания. – Ознакомление с порядком организации заказов билетов на все виды транспорта, резервирование мест, осуществление заказов билетов в театры, цирки, на концерты. – Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы. – Ознакомление с порядком и технологией предоставления телекоммуникационных услуг. – Ознакомление с порядком оказания транспортных услуг. – Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. – Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. – Проведение контроля готовности номеров к заселению. – Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. – Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. – Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря и оборудования. – Ведение учета забытых вещей. – Работа с просьбами и жалобами гостей. – Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	**212**

– Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. – Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. – Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. – Оформление отчетной документации. – Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах. – Составление программ организации досуга и отдыха гостей. – Оформление актов на списание малоценного инвентаря.	
Дифференцированный зачет по производственной практике	**4**
Всего	**866**

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1.Наименование и характеристика учебной аудитории (мастерской), перечень оборудования и технических средств обучения

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

- гостиничные номера.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест (образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров, комплект бланков документации);
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия.

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютер.

Технические средства обучения:

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

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная и производственная практика проводятся раздельно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- специализированная мебель, телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение профессионального обеспечения, специальное оборудование.

Гостиничный номер:

- 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.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

4.2.1 Печатные издания

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 02.10.1999 № 1104.

2. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».

3. ГОСТ Р 51185-98 «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. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/

Дополнительные источники:

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва.2012

2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие.2012

3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес : классификация гостиниц и других средств размещения.2012

4. D.Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2013

5. E.Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2012

6. M.Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2013

7. Francis O'Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.

8. Елканова Д.И., Осипова Д.А., Романова В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства. – М.: Изд-во «Дашков и Ко», 2009.

9. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2010

10. Кусков А.С. Гостиничное дело. – М.: Изд-во «Дашков и Ко», 2010.

11. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2007.

12. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Издат. Дом «ФОРУМ»: ИНФРА-И, 2008.

4.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://www.travelmole.com
2. www.hotelnews.ru
3. http://www.stonef.ru/history.htm
4. http://all-hotels.ru
5. http://www.amadeus.ru/

6. http://www.gaomoskva.ru

Дополнительные источники:

Журналы периодического издания:

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

5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

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.	– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – 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; – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - адекватность использования	**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. **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.
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		

	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.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	– 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	**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. **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.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной	– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения	

деятельности	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 деятельность	
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 профес-	– адекватность понимания общего смысла четко произне-	

сиональной деятельности.	сенных 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	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	