

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 20.09.2019 09:43:28

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 30.09.2019 г., № 2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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



Курск 2019

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки).

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В., Макарова Я.А. – преподаватели колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	22

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью рабочей программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело (базовой подготовки), соответствующих профессиональных компетенций (ВД, ПК):

ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программе повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии рабочих (25627 Портые). Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения 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

иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;

- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

знать:

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

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 404 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 362 часа, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 218 часов;
- практических занятий - 102 часа;
- самостоятельной работы обучающегося – 4 часа;
- курсовое проектирование – 20 часов;
- учебной практики – 72 часа;
- производственной практики – 72 часа;
- консультаций – 2;
- промежуточная аттестация – 18 часов;
- экзамен по модулю – 18 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 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. Тематический план профессионального модуля ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1 – ПК 3.2	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	114	112	54	20	2	-		
ПК 3.2	Раздел 2 Технология оказания и организации дополнительных услуг в гостинице	62	62	38					
ПК 3.3	Раздел 3. Создание условий для обеспечения безопасности, сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	46	44	10		2			
	Консультации	2							
	Учебная практика	72						72	
	Производственная практика	72							72
	Промежуточная аттестация	18							
	Экзамен по модулю	18							
	Всего:	404	218	102	20	4		72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

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	Уровень освоения
1.	2.	3.	4.
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		114	
МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
Тема 1.1. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ	Содержание	20	
	1 Введение. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности	2	2
	2 Основные, дополнительные и вспомогательные службы гостиницы.	2	2
	3 Виды уборочных работ в номерах и подготовка горничной к уборке номеров. Порядок организации уборки многокомнатных и однокомнатных номеров.	2	2
	4 Хронометраж проведения уборочных работ в номерах. Действия и поведение горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ.	2	2
	5 Показатели качества уборочных работ. Контроль качества выполнения уборочных работ. Периодичность уборочных работ в зависимости от категории гостиницы	2	2
	6-7 Подготовка номеров к заселению, распределение персонала. Тележка горничной, ее состав Подготовка горничной к работе. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Уборка забронированных номеров, отработка навыков.	4	2
	8 Генеральная уборка гостевых номеров. Экспресс-уборка как вид уборки по просьбе гостя.	2	2
	9 Уборка помещений общего пользования. Уборка помещений и мест общего пользования. Уборка санитарных узлов общего пользования. Уборка санитарных узлов в гостевых номерах.	2	2
	Практические занятия	4	
	1 Нормативы проведения уборочных работ. Стандарты качества уборки в различных гостиницах. Изучение стандартов качества уборки в гостиницах.	2	
	2 Подготовка презентации и выступление с докладом на тему: «Комплектация тележки горничной». Составление таблицы сравнения стандартов уборки в различных гости-	2	

		ницах.		
Тема 1.2. Хозяйственная служба в гостиничном хозяйстве, ее материально-технические запасы	Содержание		20	
	1	Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы	2	2
	2	Организация хозяйственной службы гостиницы	2	2
	3	Сфера ответственности хозяйственной службы. Планирование работы хозяйственной службы	2	2
	4	Важнейшие характеристики услуги в хозяйственной службе	2	2
	5	Социальные аспекты качества в хозяйственной службе	2	2
	6	Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой	2	2
	7	Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль	2	2
	8	Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль	2	2
	Практические занятия		4	
	1	Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе, планирование их деятельности	2	
	1	Работа с чистящими, моющими, дезинфицирующими средствами. Работа с техническими средствами в хозяйственной службе. Работа с гостевыми принадлежностями в хозяйственной службе.	2	
Тема. 1.3 Технология эксплуатации стеновых и потолочных покрытий гостиницы, технологии работы с различными материалами	Содержание		24	
	1	Типы стеновых покрытий, основные характеристики. Типы потолочных покрытий, основные характеристики	2	2
	2	Принципы выбора мебели, дифференциация мебели по назначению. Технология эксплуатации мебели	2	2
	3	Типы мебельных тканей и поверхностей, основные характеристики	2	2
	4	Основные виды ковров и ковровых покрытий, их характеристики	2	2
	5	Основные виды напольных покрытий, их характеристики	2	2
	6	Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.	2	2

	7	Уборка гостевых номеров, типы уборок. Уборка гостиничных подсобных и вспомогательных помещений	2	2
	Практические занятия		10	
	1	Изучение особенностей ухода за стеновыми и потолочными покрытиями	2	
	2	Изучение особенностей ухода за мебельными тканями: технологии и средства. Изучение особенностей ухода за мебельными поверхностями: технологии и средства.	2	
	3	Изучение особенностей ухода за коврами и ковровыми покрытиями. Изучение особенностей ухода за напольными покрытиями.	2	
	4	Отработка навыков по проведению промежуточной уборки. Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя.	2	
	5	Отработка навыков по проведению экспресс-уборки. Отработка навыков по проведению генеральной уборки.	2	
Тема 1.4. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами.	Содержание		10	
	1	Виды гостиничных помещений. Последовательность и хронометраж проведения уборочных работ в гостинице.	2	2
	2	Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах, в служебных помещениях, в помещениях общего пользования. Уборочное оборудование и инвентарь.	2	2
	3	Правила техники безопасности при работе с уборочным оборудованием и инвентарем	2	2
	4	Чистящие и моющие средства для проведения уборочных работ. Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами.	2	2
	Практическое занятие		2	
	1	Презентация: «Виды уборочного оборудования и моющих средств, используемых при уборке»	2	
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.				
Тема 1.5. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке	Практические занятия		36	
	1	Характеристика службы обслуживания. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	2	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	3	Составление монологических и диалогических сообщений.	2	
	4	Кадровый состав службы обслуживания	2	
	5	Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	2	
	6	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	7	Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	8	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	9	Прием и оформление заказов на услуги автотранспорта. Введение лексики, закрепление в уп-	2	

		ражнениях.		
	10	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	11	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	12	Составление монологических и диалогических сообщений.	2	
	13	Прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	14	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	15	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	16	Прием и оформление заказов на услуги бизнес центра, сервисного бюро, SPA услуг. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	17	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	18	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.			2	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
1. Ознакомиться с должностными инструкциями работников дневной и вечерней смены оздоровительного центра гостиницы. 2. Ознакомиться с квалификационными требованиями, предъявляемыми к персоналу оздоровительного центра гостиницы. 3. Составить маршрут транспортной экскурсии по городам России. 4. Оформить заказ на обслуживание банкета на 7 персон по случаю празднования Международного женского дня 8 марта. 5. Оформить заказ на обслуживание банкета на 5 персон по случаю Дня рождения одного из постояльцев гостиницы. 6. Ознакомиться с квалификационными требованиями, предъявляемым к горничным.				
Раздел 2 Технология оказания и организации дополнительных услуг в гостинице			62	
МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда				
Тема 2.1 Работа прачечной в гостинице, порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получения готовых заказов	Содержание		12	
	1	Организация работы прачечной в гостинице	2	2
	2	Рабочий цикл прачечной	2	2
	3	Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку. Порядок и процедура получения готовых заказов.	2	2
	4	Работы, связанные с оборотом постельного белья.	2	2
	Практические занятия		4	
	1	Изучение особенностей оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов. Изучение особенностей оснащения цеха химической чистки.	2	
	2	Решение ситуационных заданий по вопросам выполнения гостевых заказов на	2	

		услуги прачечной- химчистки, бланк заказа.		
Тема 2.2 Виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания	Содержание		6	
	1	Виды персональных услуг в гостиницах различных категорий и назначения. Порядок их оказания	2	2
	2	Виды дополнительных услуг в гостиницах различных категорий и назначения. Порядок их оказания.	2	2
	Практическое занятие		2	
	1	Разновидности организации досуга и отдыха в зависимости от категории и назначения гостиницы.	2	
Тема 2.3 Предоставление услуги питания в номерах	Содержание		24	
	1	Характеристика службы room-service	2	2
	2	Особенности оснащения службы room-service	2	2
	3	Прием заказа на обслуживание питанием в номерах. Получение и доставка выполненного заказа.	2	2
	4	Конфликтные ситуации и способы их разрешения при обслуживании room-service.	2	2
	5	Должностные обязанности персонала службы room-service.	2	2
	6	Оборудование для доставки и раздачи готовых блюд.	2	2
	7	Техника безопасности при выполнении работ по доставке и раздаче готовых блюд.	2	2
	Практические занятия		10	
	1	Выступление с докладами на тему: «Виды сервировки стола», «Комплектация сервировочной тележки room service».	2	
	2	Праздничная сервировка столов.	2	
	3	Подготовка докладов и презентаций по видам завтраков в гостиницах.	2	
	4	Карты заказа на завтрак, составление карт заказа. Решение ситуационных задач.	2	
	5	Деловая игра «Обслуживание гостей питанием»	2	
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда				
Тема 2.4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на	Практические занятия		20	
	1	Классификация и характеристика номерного фонда. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	2	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	3	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	4	Составление монологических и диалогических сообщений.	2	
	5	Организация работы с ключами от гостиничных номеров.	2	
	6	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	

английском языке.	7	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	8	Обслуживание в номере гостиницы.	2	
	9	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	10	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
Раздел 3. Создание условий для обеспечения безопасности, сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице			46	
МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда				
Тема 3.1. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности, правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы	Содержание		8	
	1	Необходимость и периодичность ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы. Персонал, занятый ведением учета оборудования и инвентаря гостиницы.	2	2
	2	Формы и документация для ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы. Последовательность проведения проверки наличия гостиничной собственности номерного фонда.	2	2
	3	Формы актов, составляемых при порче или утере имущества гостиницы. Состав ответственных лиц, заполняющих акты при порче или утере имущества гостиницы	2	2
	Практическое занятие		2	
	1	Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Заполнение инвентаризационных ведомостей.	2	
Тема 3.2. Безопасность в гостинице	Содержание		16	
	1	Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро- безопасность в гостинице	2	2
	2	Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения; химические и биологические факторы риска Пожарная безопасность	2	2
	3	Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Правила обращения с магнитными ключами. Правила организации хранения ценностей проживающих.	2	2
	4	Изучение требований СанПиН.	2	2
	Практические занятия		8	
	1	Изучение основных требований производственной санитарии и гигиены. Изучение особенностей психологической нагрузки при работе в гостинице. Изучение особенностей влияния химических и биологических факторов риска при работе в гостинице. Изучение основных правил поведения при возникновении пожароопасности.	2	

	2	Безопасность в средствах размещения. Организация работы службы безопасности на жилых этажах гостиниц.	2	
	3	Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	2	
	4	Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Составление памятки по пожарной безопасности в гостинице.	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ. Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			2	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Ознакомиться с правилами эксплуатации уборочных машин и инвентаря. 2. Ознакомиться с особенностями работы оборудования прачечных и SPA. 3. Оформить бланк учета оборудования службы приема и размещения гостей. 4. Оформить бланк учета пылесосов для влажной и сухой уборки. 5. Составить тест по учету технологического оборудования и гостиничного инвентаря.				
Примерная тематика курсовых работ (проектов) 1. Организация обслуживания хозяйственной службы отеля. 2. Операционный процесс встречи, регистрации и приема гостя в гостинице 3. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице 4. Предоставление оздоровительных услуг гостям в процессе проживания 5. Особенности обслуживания VIP-гостей в гостинице 6. Психология обслуживания гостей в индустрии гостеприимства 7. Особенности организации транспортного обслуживания в гостиницах 8. Организация повышения культуры и качества обслуживания в гостиницах 9. Стили обслуживания клиентов в гостинице 10. Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств и материалов 11. Обеспечение безопасности гостей в процессе проживания 12. Особенности управления конфликтами при обслуживании гостей в процессе проживания 13. Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания 14. Услуги питания и методы обслуживания питанием в гостиницах 15. Организация и технология предоставления основных услуг в гостинице 16. Особенности обслуживания гостей в гостинице в процессе проживания 17. Обслуживание туристов в гостиничных комплексах 18. Оказание услуг по приему и регистрации иностранных граждан в гостинице 19. Организация работы службы досуга и развлечений (анимации) в гостинице			20	

20. Особенности организации питания в гостиницах 21. Организация работы бизнес –центра в гостинице 22. Персонал как ключевой фактор в организации обслуживания гостей в процессе проживания 23. Интерьер гостиницы как фактор качества обслуживания гостей в процессе проживания 24. Организация и технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице 25. Характеристика сферы услуг. 26. Организация и технология обслуживания гостей питания в процессе проживания. 27. Эстетическое обслуживание номерного фонда отеля. 28. Анимационно-развлекательные услуги. 29. Анимационно - развлекательное обслуживание в гостинице. 30. Обслуживание номерного фонда. 31. Особенности обслуживания гостей проживающих в номерах. 32. Особенности обслуживания VIP-гостей.		
Учебная практика Виды работ 1. Анализ нормативных документов деятельности гостиницы, регламентирующих работу горничной. 2. Анализ профессиональных требований работников Службы номерного фонда (должностные обязанности; основные необходимые навыки; необходимые знания). 3. Инструктаж по аспектам безопасности гостей, сохранности их имущества и имущества гостиничного предприятия. 4. Определение оснащенности номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов. 5. Анализ ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств. 6. Анализ уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации. 7. Анализ различных видов покрытий и типы загрязнения. 8. Виды и технологии уборочных работ. 9. Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной. 10. Процедура завершения уборки. 11. Освоение навыков пользования телефоном и другими видами связи. 12. Участие в тренинге операционных навыков. 13. Участие в тренинге поведенческих навыков. 14. Навыки межличностного общения, ведение стандартных диалогов с гостем. 15. Освоение словарного запаса иностранного языка по профессиональной тематике 16. Документальное оформление передачи вещей гостя в прачечную и химчистку	72	
Производственная практика Виды работ 1. Работа с униформой 2. Работа с техническими средствами	72	

3. Работа с бельем 4. Работа с гостевыми принадлежностями 5. Работа с чистящими средствами 6. Поиск и найм персонала для работы в хозяйственной службе 7. Внутрипроизводственная переподготовка в хозяйственной службе 8. Пожарная безопасность в гостинице 9. Химические факторы риска при работе 10. Профилактика производственного травматизма 11. Прием заявок на предоставление питания в номере гостиницы 12. Составление необходимой документации при приеме одежды гостя в чистку 13. Составление необходимой документации при выдаче белья		
---	--	--

¹ в т.ч.2ч.консультаций

промежуточная аттестация – 18 часов;

экзамен по модулю – 18 часов

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Иностранного языка» и учебного гостиничного номера.

Оборудование кабинета организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

стол аудиторный двухместный – 16 шт.;
стул аудиторный – 32 шт.;
стол преподавателя -1 шт.;
стул мягкий -3 шт.;
стол-тумба – 1 шт.;
шкаф для санодержки - 2 шт.;
шкаф с остеклением -4 шт.;
секция для хранения плакатов и др. – 1 шт.;
шкаф-пенал -1 шт.;
подставка для цветов -1 шт.;
доска аудиторная для написания мелом - 1 шт.;
экран проекционный с электроприводом Lumien -1 шт.;
проектор мультимедийный NECv260 1 – 1 шт.;
мобильный ПК (ноутбук) Asus K53S – 1 шт.

Оборудование кабинета иностранного языка:

стол офисный -1 шт.;
стул преподавателя- 1 шт.;
ученический стол -8 шт.;
ученический стул -16 шт.;
шкаф для документов -1 шт.;
комплект учебно-наглядных пособий «Страноведение»; учебно-методический комплекс дисциплины «Иностранный язык»; наглядные пособия (плакаты, карты); « Система правления Великобритании», «Лондон», «Объединенное королевство Великобритании и Северной Ирландии»; раздаточный текстовый материал; раздаточный грамматический материал

Оборудование кабинета иностранного языка:

стол преподавателя – 1 шт.;
стул преподавателя – 1 шт.;
ученические столы – 8 шт.;
ученические стулья – 16 шт.;
шкаф для документов – 1 шт.;

Географическая карта Великобритании и Лондона; таблица «Система государственного устройства Великобритании»

Оборудование учебного гостиничного номера (стандарт с двумя кроватями):

кровать одноместная – 2 шт.;
настольная лампа (напольный светильник) – 1 шт.;
бра (2 шт.) – 2 шт.;
мини-бар – 1 шт.;
стол – 1 шт.;
кресло – 1 шт.;
стул – 1 шт.;
зеркало – 1 шт.;
шкаф – 1 шт.;
телефон – 1 шт.;
верхний светильник – 1 шт.;
кондиционер - 1шт.;
телевизор - 1шт.;
гладильная доска – 1 шт.;
утюг – 1 шт.;
пылесос – 1 шт.;
душевая кабина – 1 шт.;
унитаз – 1 шт.;
раковина – 1 шт.;
одеяло – 2 шт.;
подушка – 6 шт.;
покрывало – 2 шт.;
комплект постельного белья – 4 комплекта;
шторы -1 комплект;
напольное покрытие – 20 м²;
укомплектованная тележка горничной – 1 шт.;
ершик для унитаза – 1 шт.;
ведерко для мусора – 1 шт.;
держатель для туалетной бумаги – 1 шт.;
стакан – 1 шт.;
полотенце для лица – 2 шт.;
полотенце для тела – 2 шт.;
полотенце для ног – 2 шт.;
салфетка на раковину – 2 упаковки;
полотенце коврик – 2 шт.;
индивидуальные косметические принадлежности

Программа модуля включает в себя обязательную учебную и производственную практики

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

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

Основные источники:

1. Аитов, В. Ф. Английский язык (a1-b1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова, С. В. Кади. — 13-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08943-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448454>.
2. Буренко, Л. В. Грамматика английского языка. Grammar in levels elementary – pre-intermediate: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. В. Буренко, О. С. Тарасенко, Г. А. Краснощекова; под общей редакцией Г. А. Краснощековой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 227 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9261-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437709>.
3. Винтайкина, Р. В. Немецкий язык (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. В. Винтайкина, Н. Н. Новикова, Н. Н. Саклакова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 377 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12125-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/446858>.
4. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (a2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444578>.
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433890>.

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433891>.

Дополнительные источники:

1. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11049-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444375>.

2. Ивлева, Г. Г. Справочник по грамматике немецкого языка: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12963-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448651>.

3. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Б. Кузьменкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 441 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00804-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433316>.

4. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09890-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437048>.

5. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. И. Куряева. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09927-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437049>.

6. Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch (A1—A2): учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08121-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433888>.

7. Невзорова, Г. Д. Английский язык. Грамматика: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Д. Невзорова, Г. И. Никитушкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 213 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09886-0. —

Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://www.biblio-online.ru/bcode/437254>.

Интернет-ресурсы

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru, свободный;
 2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hotelnews.ru, свободный;
 3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;
 4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;
 5. Сайт информационного портала «Новости туриндустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный.
 6. http://www.dw-world.de/dw/article/0, , 268275, 00.html?maca=de-podcast_marktplatz-1374-xml-mrss обучающие лекции на немецкой радиоволне.
 7. <http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.
 8. http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau__137788
http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf
<http://www.dehoga-nrw.de/262.html>
- сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.
9. <http://www.gastgewerbe-magazin.de/>
<http://www.hotelier.de/hotellerie/>
ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.
 10. <http://www.weserbergland.net/>
<http://www.eggers.de/>
<http://www.kaliebe.de/>
<http://www.bareiss.com/>
<http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>
<http://www.ostseelandhaus.de/Indexa.html>
<http://www.hotel-hoehenblick.de/>

Журналы периодического издания:

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

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля.

Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

Обязательным условием проведения учебных занятий по профессиональному модулю является наличие оборудованных рабочих мест учебных кабинетов по количеству обучающихся.

Обязательным условием допуска к учебной и производственной практике (по профилю специальности) по профессиональному модулю «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является наличие у обучающегося документально оформленного медицинского заключения о соответствии состояния здоровья условиям работы в данной профессиональной области. Обязательным условием допуска к производственной и учебной практикам (по профилю специальности) по профессиональному модулю «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» является освоение профессиональных компетенций по профессиональному модулю «Выполнение работ по рабочей профессии «Портье»», а также освоение компетенций в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта».

4.4. 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.

5. 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.	– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;	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.
ПК3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	– правильность выбора, оформления бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;	
ПК3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;	
	– правильность составления графика выхода на работу;	
	– адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;	
	– правильность составления должностной инструкции;	
	– адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций;	
	– адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала;	
	– правильность выбора способов и форм инструктирования персонала;	
	– адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;	
	– точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;	
	– 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 партнером: 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,	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 эк-

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

чайных ситуациях	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 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	