

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

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

**1.1. Область применения примерной рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: **Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

**1.2.1 Перечень общих компетенций**

Код	Наименование общих компетенций
<b>ОК 01.</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
<b>ОК 02.</b>	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
<b>ОК 03.</b>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
<b>ОК 04.</b>	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
<b>ОК 05.</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
<b>ОК 06.</b>	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
<b>ОК 07.</b>	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
<b>ОК 08.</b>	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
<b>ОК 09.</b>	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
<b>ОК 10.</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

**1.2.2. Перечень профессиональных компетенций**

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 1</b>	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
<b>ПК 3.1.</b>	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
<b>ПК 3.2</b>	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
<b>ПК 3.3</b>	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</li> <li>- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;</li> <li>- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>- принципы управления материально-производственными запасами;</li> <li>- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;</li> <li>- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> <li>- <i>правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;</i></li> <li>- <i>правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</i></li> <li>- <i>нормы расходов материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.</i></li> </ul>
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> <li>- рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>- 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;</li> <li>- <i>подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток и радиаторов;</i></li> <li>- <i>предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины;</i></li> <li>- <i>подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера.</i></li> </ul>

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 530 часов.

Из них на освоение МДК – 282 часа;

в том числе самостоятельная работа – 4 часа;

- МДК 03.01 – 210 часа;

- МДК 03.02 – 72 часа,;

на практики, в том числе учебную 252 часа:

- учебную - 72 часа,

- производственную - 180 часа:

- консультации – 6 часов;

- промежуточная аттестация – 6 часов;

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

## 2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час	Объем профессионального модуля, ак. часов						
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		Консультации	
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная		
ПА	Лабораторных и практических занятий								
1	2	3	4		5	7	8	9	10
ПК 3.1, ОК. 01 - 03	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.							2	2
ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 - 10	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.					72	180	2	2
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	180							
	Промежуточная аттестация								
	<b>Всего:</b>	<b>534</b>	<b>280</b>		140	<b>72</b>	<b>180</b>		

## 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) <sup>1</sup>	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</b>		<b>86</b>
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>44</b>
<p>Тема 1.1. Особенности структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы</p>	<p><b>Содержание</b></p> <p><i>Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в соответствии с классификацией гостиничного предприятия.</i></p> <p><i>Особенности аккредитации гостиничных предприятий.</i></p> <p><i>Международная и российская системы классификации</i></p> <p><i>Влияние обязательной классификации гостиничных предприятий на рейтинг номерного фонда.</i></p> <p><i>Классификация гостиничных номеров</i></p> <p><i>Особенности моделей гостиничных цепей.</i></p> <p>Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.</p> <p>Персонал номерного фонда.</p> <p>Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p><i>Внешний вид работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Деятельность непосредственного руководителя службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда.</i></p> <p><i>Деятельность менеджера службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда. Организация работы консьержей и посыльных ( раннеров, бэлменов)</i></p> <p>Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.</p>	<b>26</b>
	<b>В том числе и практические занятия:</b>	<b>10</b>
	<i>ПЗ№1 Составление структурной схемы управления службой эксплуатации номерного фонда.</i>	

<sup>1</sup> Подчеркнутым шрифтом выделено для внесения в календарно-тематический план

	<p>ПЗ№2 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.</p> <p>ПЗ№3 Решение ситуационных задач <i>Взаимодействие служб гостиницы</i></p> <p>ПЗ№4 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.</p> <p>ПЗ№5 Оформление контроля качества уборки номеров.</p>	
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	<p><b>Содержание</b></p> <p><i>Особенности распределения зон ответственности менеджера и супервайзера номерного фонда.</i></p> <p><i>Особенности распределения зон ответственности старшей горничной и горничной.</i></p> <p><i>Правила формирования «Рабочего листа горничной».</i></p> <p>Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.</p> <p><i>Персонал, занятый ведением учета оборудования и инвентаря гостиницы.</i></p> <p>Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.</p> <p>Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.</p> <p>Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.</p> <p><i>Правила активирования утерянной или испорченной собственности.</i></p>	<b>16</b>
	<p><b>В том числе практические занятия:</b></p> <p>ПЗ№6 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>ПЗ№7 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.</p> <p>ПЗ№8 <i>Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы.</i></p> <p>ПЗ №9 <i>Составление актов на списание гостиничного инвентаря и материалов.</i></p> <p>ПЗ №10 <i>Активирование утерянной собственности.</i></p>	<b>10</b>
	<p><b>Самостоятельная работа по МДК 03.01</b></p> <p>Виды тканей, используемых в гостиничном хозяйстве, характеристика различных типов жалюзи, гардинных и тюлевых тканей.</p>	<b>2</b>
<b>МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>44</b>
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	<p><b>Содержание</b></p> <p>Введение лексики, закрепление в упражнениях</p> <p>Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста.</p> <p>Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.</p> <p>Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.</p>	<b>42</b>

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

	<p>ПЗ№ 14. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики на английском языке.</p> <p>ПЗ№ 15. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены на английском языке.</p> <p>ПЗ№ 16. Оформление технологических документов службы номерного фонда на английском языке.</p> <p>ПЗ№ 17. Составление памятки по уборке помещений гостиницы на английском языке.</p> <p>ПЗ№ 18. Управление гостиницей: документирование процесса. Понятие и состав реквизитов документов на английском языке.</p> <p>ПЗ№ 19. Требования к оформлению внутреннего и внешнего документооборота гостиничного предприятия на английском языке</p> <p>ПЗ№ 20. Требования к оформлению документов почтовых отправок в сфере гостеприимства на английском языке.</p>	
<b>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</b>		<b>178</b>
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	<b>Содержание</b>	<b>28</b>
	<p><i>Периодичность и объем уборочных работ в зависимости от категории гостиницы. Система контроля качества уборочных работ в гостинице.</i></p> <p>Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.</p> <p>Уборка общественных и служебных зон гостиницы.</p> <p>Уборочные материалы, техника, инвентарь.</p> <p><i>Правила составления и заполнения документов по оценке качества уборки и состояния номера.</i></p> <p><i>Продукция индивидуального пользования. Меню подушек.</i></p>	
	<b>В том числе практические занятия:</b>	<b>18</b>

	<p>ПЗ№11 Оформление технологических документов службы номерного фонда.</p> <p>ПЗ№12 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.</p> <p>ПЗ№13 соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания.</p> <p>ПЗ№14 Проведение контроля уборки гостевых номеров и служебных помещений.</p> <p>ПЗ№15 Проведение контроля уборки помещений общего пользования.</p> <p>ПЗ №16 Осуществление контроля соблюдения санитарно-гигиенических норм при уборке номера.</p> <p>ПЗ№17 Заполнение check-list уборки гостиничного номера, служебного помещения и помещения общего пользования.</p> <p>ПЗ№18 Заполнение бланков по оценке качества состояния номера.</p> <p>ПЗ№19 Отработка навыков взаимодействия со службой приема и размещения в процессе управления качеством уборочных работ.</p>	
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	<b>Содержание</b>	<b>22</b>
	<p>Организация бельевого хозяйства в гостинице.</p> <p>Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.</p> <p>Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.</p> <p>Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.</p> <p>Персонал химчистки и прачечной, квалификационные требования.</p> <p>Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих</p> <p>Процедура оказания иных услуг по чистке и стирке (глажению, восстановлению формы и т.д.), а также мелкому ремонту (пуговицы, молнии, штопание и т.д.) одежды и вещей гостей.</p>	
	<b>В том числе практические занятия</b>	<b>10</b>
	<p>ПЗ№20 Разработка бланков-заказов на услуги прачечной-химчистки</p> <p>ПЗ№21 Моделирование ситуации: «Прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей, проживающих»</p> <p>ПЗ№22 Моделирование ситуации: «Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (мелкий ремонт)»</p> <p>ПЗ№23 Расшифровка ярлыков текстильных изделий.</p> <p>ПЗ№24 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</p>	
	<b>Содержание</b>	<b>18</b>

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

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

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

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

<p><b>Производственная практика направлена на приобретение практического опыта:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</li> <li>- планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</li> <li>- организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</li> <li>- контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</li> </ul>	<b>180</b>
<b>Всего</b>	<b>534</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

**Кабинеты:**

Реализация программы ПМ.03

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест учебного кабинета:

рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя)

столы и стулья (по количеству обучающихся)

доска «Магнитно-меловая»

комплект учебно-методической документации

**Технические средства обучения:**

моноблок

проектор

доска интерактивная

шкаф со стеклом

МФУ

**Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: гостиничного номера:**

**Техническое оснащение**

**Освещение:**

от потолочного (настенного) или напольного светильника;

прикроватный светильник;

выключатель;

освещение у входа в номер и у изголовья кровати;

фонарь карманный электрический.

Телевизор (по возможности)

Оснащение мебелью и инвентарем

кровать (минимальные размеры): односпальная 80 х 190см;

двухспальная 160 х 190см; - комплект постельных принадлежностей и белья: простыня, пододеяльник, наволочки;

прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия;

прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места;

шкаф с полками (допускается встроенный) с вешалкой и плечиками (не менее 5шт/место);

стулья (кресло) не менее одного на проживающего;  
плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения;  
зеркало в полный рост или большого размера, в прихожей или в комнате, щетки (одежная, сапожная);  
кувшин для воды и стакан;  
ключ для открытия бутылок;  
сейф;  
Информационные материалы в номере:  
перечень предоставляемых средств размещения услуг;  
противопожарная инструкция;  
инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясение и т.п.);  
анкета гостя  
полотенца, в том числе банное (для каждого гостя), не менее двух;  
туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):  
туалетное мыло, шампунь, гель для душа, шапочка для волос;  
корзина для мусора;  
пакеты для предметов гигиены;

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

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

#### **3.2.1. Печатные издания:**

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 240с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2020
3. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 304с.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2018 – 200с..

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

**3.2.2. Электронные издания (ресурсы):**

1. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]. – <http://prohotel.ru> – (дата обращения 15.05.2017)
2. Сайт Туристические услуги Тюменской области [Электронный ресурс]. – <http://w-siberia.ru> – (дата обращения 15.05.2017)

**3.2.3. Дополнительные источники:**

1. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиничных и туристических комплексах: учебник / А. В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2014.
2. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.: ил. – (Высшее образование).
3. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов [Текст]: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.: ил. – (Высшее образование)

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

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

		- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практике
<b>ПК 3.3.</b> Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов  Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических/ лабораторных занятий № 20-40; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий по самостоятельной работе  <b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практике
<b>ОК 1</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК 2</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК 3</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК 4</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения

<b>ОК 5</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК 7</b> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК 9</b> Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения
<b>ОК 10</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения