**Автономная некоммерческая организация**

**профессионального образования**

**«Челябинский колледж Комитент»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

МДК.03.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

МДК.03.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

МДК.03.03 «Гостиничная индустрия»

**для специальности 43.02.14**

**«Гостиничное дело»**

**Квалификации выпускника: Специалист по гостеприимству**

Рассмотрено и утверждено на заседании

цикловой методической комиссии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Протокол № \_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Председатель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Челябинск

2021

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНО  На заседании ЦМК «Сервис и туризм»  Протокол № | Cоставлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 9 декабря 2016 года № 1552, |
| Председатель ЦМК: |  |
| Составитель: |  |

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4**](#_Toc97041970)

[**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 6**](#_Toc97041973)

[**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 18**](#_Toc97041974)

[**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 21**](#_Toc97041978)

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

* 1. **Область применения рабочей программы**

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

### Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

**1.2.1 Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 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, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| 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. |
| ОК 11 | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

**1.2.2. Перечень профессиональных компетенций**

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

**В результате освоения профессионального модуля студент должен:**

|  |  |
| --- | --- |
| 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. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 836 часов. Из них на освоение МДК

* МДК 03.01 – 298 часа,
* МДК 03.02 – 148 часов,
* МДК 03.03 – 102 часа

на практики:

* учебную - 144 часа,
* производственную - 144 часа.

# 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

* 1. **Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональн ых общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего часов (макс. учебная  нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | | | Практика | |
| Обязательные аудиторные учебные занятия | | | | | внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа | | учебная, часов | производственная часов |
| всего, часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | | в т.ч., курсовая проект (работа), часов | | всего, часов | в т.ч., курсовой проект (работа), часов |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПК 3.1, 3.2, 3.3  ОК 1- ОК 6, ОК 9 | МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 298 | 284 | 38 | | 6  - | | 14 | 14 | 144 | 144 |
| ПК 3.1-ПК 3.3  ОК 10 | МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 148 | 148 | 36 | | - | | - |  |
| ПК 3.1-ПК.3.3  ОК 1-ОК 6, ОК 9 | МДК 03.03 Гостиничная индустрия | 102 | 102 | 20 | | - | | - | - |
|  | Учебная практика | **144** |  | | | | | | |
|  | Производственная практика | **144** |  | | | | | | |
|  | **Всего:** | **836** | **534** | | 94 | | 6 | **14** | 14 | **144** | **144** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся** | **Объем часов** |
| **МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | | **298** |
| **Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.** | | **142** |
|  | **Содержание** | **92** |
| Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления | 20 |
| 2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях | 16 |
| 3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 10 |
| 4. Нормы расхода чистящих и моющих средств | 4 |
| 5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. 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 | 16 |
| 6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей | 10 |
| 7. Деловое общение. Этика и этикет | 16 |
| **Тематика практических занятий** | **6** |
| 1.Составление персональных заданий горничным и супервайзерам | 2 |
| 2.Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами | 2 |
| 3.Оформление контроля качества уборки номеров | 2 |
| Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. | **Содержание** | **46** |
| 1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов | 12 |
| 2.Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов | 18 |
| 3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. | 10 |
| 4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление | 6 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **6** |
| 1.Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 4 |
| 2.Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре | 2 |
| **Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.** | | **134** |
| Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. | **Содержание** | **36** |
| 1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества | 8 |
| 2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы | 8 |
| 3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов» | 6 |
| 4. Уборочные материалы, техника, инвентарь | 6 |
| 5. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей  Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата | 8 |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **8** |
| 1.Оформление технологических документов службы номерного фонда | 4 |
| 2.Составление памятки по уборке помещений гостиницы | 2 |
| 3.Оформление забытых вещей | 2 |
| Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки | **Содержание** | **14** |
| 1.Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов | 6 |
| 2.Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих | 8 |
| **Тематика практических занятий** | **6** |
| 1.Расшифровка ярлыков текстильных изделий | 4 |
| 2.Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих | 2 |
| Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих. | **Содержание** | **42** |
| 1.Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы | 10 |
| 2.Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм | 8 |
| 3.Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом | 10 |
| 4.Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы | 6 |
| 5.Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности | 8 |
| **Тематика практических занятий** | **6** |
| 1.Составление концепции безопасности для гостиницы | 4 |
| 2.Составление схемы структуры службы безопасности | 2 |
| Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих | **Содержание** | **22** |
| 1.Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице | 6 |
| 2.Воровство в гостинице | 4 |
| 3.Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих | 6 |
| 4.Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации | 6 |
| **Тематика практических занятий** | **6** |
| 1.Составление программы противодействия воровству в гостинице | 4 |
| 2.Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз | 2 |
| **Курсовой проект** | | **20** |
| **Тематика курсовых работ**  1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения  2. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарт-отелях  3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах  4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях  5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс  6. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение  7. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы  8. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования  9. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия  10. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования  11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях  12. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования  13. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования  14. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице  15. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования  16. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования  17. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными  18. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования | |  |
| **Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе**   1. Выбор темы курсовой работы   2. Основные требования к оформлению работы  3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.  4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.  5.Основные требования к написанию практической части курсовой работы.  6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.  7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.  8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками  9.Основные правила к написанию заключения  10. Индивидуальные консультации.  11. Защита курсовой работы. | | 6 |
| **Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой**  1. Планирование выполнения курсовой работы  2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы  3. Изучение литературных источников.  4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части  5. Изучение практических материалов  6. Подготовка к защите курсовой работы | | 14 |
| **Промежуточная аттестация в форме зачета** | | **2** |
| **Промежуточная аттестация в форме экзамена** | |  |
| **МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | | **148** |
| **Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале** | | **74** |
| Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. | **Содержание** | **54** |
| 1. Введение лексики | 20 |
| 2.Основы устной речи при организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 16 |
| 3.Основные критерии встречи и обслуживания гостей | 18 |
| **Тематика практических занятий** | **20** |
| 1.Введение лексики (закрепление в упражнениях) | 6 |
| 2.Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста | 2 |
| 3.Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов | 6 |
| 4.Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики | 2 |
| 5.Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены | 4 |
| **Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.** | | **72** |
| Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке. | **Содержание** | **56** |
| 1.Введение лексики | 20 |
| 2.Основные критерии общения с гостями при возникновении чрезвычайных ситуаций | 20 |
| 3.Корпоративное общение между сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 16 |
| **Тематика практических занятий** | **16** |
| 1.Введение лексики, закрепление в упражнениях | 4 |
| 2.Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов | 4 |
| 3.Общение с иностранными гостями при возникновении угроз в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики | 6 |
| 4.Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены | 2 |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета** | | **2** |
| **МДК 03.03 Гостиничная индустрия** | | **102** |
| Тема 1. Введение. История развития  гостиничной индустрии | **Содержание учебного материала** | 8 |
| Предмет, содержание и цели дисциплины.  Порядок изучения и взаимосвязь с другими дисциплинами.  Современное состояние гостиничной индустрии в России и за рубежом.  История развития индустрии гостеприимства в России.  Строительство курортных гостиниц XIX в.  Гостиничная индустрия в первые годы Советской власти.  Гостиничная индустрия в послевоенный период.  Гостиничное хозяйство России в конце XX в. |
| **Содержание учебного материала** | 8 |
| История развития индустрии гостеприимства в Европе.  Гостиницы в эпоху Римской империи.  Зарождение индустрии гостеприимства в средние века.  Лидеры современного европейского гостиничного рынка. |
| **Практическое занятие №1** | 2 |
| История развития индустрии гостеприимства Америки.  Гостиничная индустрия колониального периода.  Развитие гостиничной индустрии в 1794- 1900 гг  Появление коммерческих гостиниц в 1900-1930 гг. |
| **Тема 2.1 Роль и значимость индустрии гостеприимства в сфере услуг** | **Содержание учебного материала** | 4 |
| Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике и в социально культурной сфере на современном этапе |
| **Практическое занятие №2** | 2 |
| Круглый стол: «Роль гостиничной индустрии в сфере услуг».  Основные сектора в современной индустрии гостеприимства.  Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов. |  |
| **Тема 3. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии** | **Содержание учебного материала** | 8 |
| Динамика гостиничной индустрии в России и за рубежом.  Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, гибридизация продукта, специализация, формирование торговой марки продукта, франчайзинг. |
| **Содержание учебного материала** | 8 |
| Перспективы развития гостиничной индустрии: слияние компаний, вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация.  Новые технологи в гостиничной индустрии. |
| **Практическое занятие №3** | 2 |
| Круглый стол: «Глобализация и перспективы развития гостиничной индустрии»  Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов. |  |
| **Тема 4. Классификация гостиничных и туристских предприятий** | **Содержание учебного материала** | 10 |
| * Классификация средств размещения в гостиничной индустрии * Принципы классификации гостиниц, критерии по стандартам обслуживания. |  |
| **Практическое занятие №4** | 2 |
| «Проблемы классификации гостиничных предприятий» |  |
| **Содержание учебного материала** | 2 |
| * Альтернативные структуры размещения. * Классификация средств размещения на основании рейтинга.   Классификация гостиниц, принятая в зарубежных странах и в России. |
| **Содержание учебного материала** | 2 |
| * Виды туристских предприятий (туроператоры и туристические агенты), их функции.   Классы обслуживания в индустрии гостеприимства |
| **Практическое занятие №5** | 2 |
| Решение ситуационных задач: Оценка средств размещения различных категорий |  |
| **Тема 5. Гостиничные цепи в России и за рубежом** | **Содержание учебного материала**  Понятие о гостиничных цепях.  Мировые гостиничные цепи;  Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.  Независимые и франчайзинговые компании | 6 |
| **Практическое занятие №6** | 2 |
| Семинар: «Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий |  |
| **Тема 6. Организационная структура предприятий** | **Содержание учебного материала**  Организационная структура гостиницы.  Линейные и административные функции.  Общие принципы организационного построения гостиницы  цели, функции и структура управления гостиничным предприятием; | 2 |
| **Практическое занятие №7** | 2 |
| Составление организационной структуры управления гостиницы  Разработка и схематическое изображение организационной структуры управления гостиничного предприятия |  |
| **Содержание учебного материала** | 8 |
| Функциональный подход к организации гостиничного предприятия.  Сущность функционального подхода. |
| **Практическое занятие №8** | 2 |
| Проверка оптимизации функциональной организации структуры управления гостиницы  Изучение и анализ организационных структур управление гостиничных предприятий, написание рецензий по структурам. |  |
| **Тема 7. Основные службы гостиниц** | **Содержание учебного материала** | 4 |
| Основные службы гостиниц. Их состав и функции.  Служба управления номерным фондом. |
| **Содержание учебного материала** | 2 |
| Административная служба  Инженерно – техническая служба  Служба питания |
| **Практическое занятие №9** | 2 |
| Разработка схем обеспечение туристов услугами инженерно-технической службы |  |
| **Содержание учебного материала** | 2 |
| Вспомогательные и дополнительные службы.  Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб. |
| **Практическое занятие №10** | 2 |
| Семинар (с элементами деловой игры):  Взаимодействие основных служб гостиницы |  |
| **Тема 8. Предприятия питания в гостиничном сервисе** | **Содержание учебного материала** | 4 |
| Основные типы предприятий в гостиничном сервисе, их характеристика.  Принципы функционирования предприятий питания в гостинцах и туристских комплексах |
| **Содержание учебного материала** | 4 |
| Особенности организации служб питания в зависимости от типа и вида предприятий, класса обслуживания. |
| **Промежуточная аттестация в форме экзамена** | |  |
| **Учебная практика. Виды работ**  1.Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице  2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы  3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора  4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания  5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья  6. Проведение различных видов уборочных работ  7. Оформление документов на забытые вещи  8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров  9. Использование в работе знаний иностранных языков  10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям  11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование  12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)  13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих  14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей  15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.  16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием  17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования | | **144** |
| **Производственная практика**  **Виды работ**  1.Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих  2.Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.  3.Проведение контроля готовности номеров к заселению  4.Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой  5.Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.  6.Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.  7.Ведение учета забытых вещей.  8. Работа с просьбами и жалобами гостей.  1.Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности  2.Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества  3.Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.  4.Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг  5.Оформление отчетной документации  6.Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах  7.Оформление актов на списание малоценного инвентаря | | **144** |
| **Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена** | |  |
| **Всего:** | | **836** |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

* 1. **Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:**

Учебные кабинеты:

* иностранного языка
* общепрофессиональных дисциплин и охраны труда

Тренинговые кабинеты:

* информатики и информационно-коммуникационных технологий;
* гостиничный номер

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

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

Технические средства обучения:

* телефон
* факс
* компьютеры
* принтер
* сканер
* программное обеспечение общего и профессионального назначения
* интернет
* комплект учебно-методической документации.

Тренинговый кабинет:

* гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)

### Информационное обеспечение обучения.

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет электронные образовательные и информационные ресурсы.

* + 1. **Основны источники**

1. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г №1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» - https://knd.ac.gov.ru/wp-content/uploads/2020/11/postanovlenie-1853-gost-uslugi.pdf
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями на 9 марта 2021 года) - https://docs.cntd.ru/document/9032907
3. Закон РФ О защите прав потребителей (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 22 декабря 2020 года) - https://docs.cntd.ru/document/9005388
4. Губина, Г.Г. Английский язык для туристов в сфере профессиональной коммуникации=English for Tourists in Professional Communication. Part I : учебное пособие : [12+] / Г.Г. Губина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – Ч. 1. – 105 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=464138 (дата обращения: 14.04.2021). – ISBN 978-5-4475-9090-1. – DOI 10.23681/464138. – Текст : электронный.
5. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие : [16+] / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2016. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027 (дата обращения: 14.04.2021). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
6. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / И.М. Фатеева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва: МИРБИС: Директ-Медиа, 2016. – 269 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404 – Библиогр.: с. 4-5. – ISBN 978-5-4475-8307-1. – Текст: электронный.

### Дополнительные источники:

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: учебное пособие: / Е.А. Джанджугазова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798 – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – DOI 10.23681/597798. – Текст: электронный.
2. Гостиничное хозяйство=Hotelwesen: учебное пособие. – 2-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2016. – 345 с.: табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70360 – ISBN 978-5-9765-0850-7. – Текст: электронный.

### Колочева, В.В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие: / В.В. Колочева; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 78 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3310-2. – Текст: электронный.

# 4. 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 | **Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:   * Заданий для практических занятий; * заданий по учебной и производственной практикам;   **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. |
| ПК3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | гостинице;   * соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; * адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; * адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; * владение лексическим и грамматическим минимумом; * логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; * демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; * соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; * логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;   – Уместное использование лексических единиц и грамматических структур. |  |
| 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 | **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; |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана | * выполнения заданий экзамена по модулю; * экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.   Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого   * 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, эффективн действовать в чрезвычайных ситуациях ресурсосбережению | – точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте |
| ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности | адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности |  |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной  деятельности. | * адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); * адекватность 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 |  |