Эмблема ССКОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

**«СМОЛЕНСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

**для подготовки специалистов среднего звена:**

**по специальности**

**43.02.14 Гостиничное дело**

Смоленск 2021 г.

BD21303_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рассмотрена**  на заседании цикловой комиссии специальностей 08.02.07, 08.02.11, 43.02.10, 43.02.14 и ППКРС  Протокол № 1 от 27.08.2021 г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Домнина  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **рекомендована**  к утверждению Педагогическим советом  Протокол № \_1\_\_  от «30» августа 2021 г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии/специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.14 Гостиничное дело

с учётом требований рабочей программы воспитания по профессии

43.01.14 Гостиничное дело

**Организация-разработчик**: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»

**Разработчик:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место работы | Занимаемая должность | Инициалы, фамилия |
| ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж» | преподаватель общепрофессиональных дисциплин | Л. И. Савченкова |
|  | методист | А. В. Домнина |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **стр.** |
| **1** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **4** |
| **2** | **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **6** |
| **3** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **15** |
| **4** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **19** |
|  |  |  |

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

**1.1. Область применения программы**

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

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 - 436

Из них на освоение МДК

- МДК 03.01 - 252 часа,

- МДК 03.02 – 40 часов

на практики:

- учебную 72 часа

- производственную 72 часа

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных 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  (если предусмотрена рассредоточенная практика) |
| 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 – 3.3, ОК. 01 - 10 | МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 252 | 240 | 126 | 24 | 12 |  | 72 | 72 |
| ПК 3.1 – 3.3, ОК. 01 - 10 | МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 40 | 38 | 38 |  | 2 |
|  | Учебная практика, часов | **72** |  | | | | |
|  | Производственная практика (по профилю специальности), часов | **72** |  | | | | |
|  | **Всего:** | **436** | **278** | **164** | **24** | **14** | **-** | **72** | **72** |

**2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы** |
| **1** | **2** | **3** |  |
| **МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.** | | **252** |  |
| **Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.** | | **82** |  |
|  | **Содержание** | **50** |  |
| 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. | 2 | ПК 3.1 – 3.2,  ОК. 01 - 10 |
| 2. Персонал номерного фонда.  Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. | 2 |
| 3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 2 |
| 4. Нормы расхода чистящих и моющих средств. | 2 |
| **Практическое занятие** Составление персональных заданий горничным. | 2 |
| **Практическое занятие** Составление персональных заданий горничным. | 2 |
| 5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. | 2 |
| 6. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. | 2 |
| **Практическое занятие** Типичные ошибки в работе горничной | 2 |
| 6. Типичные ошибки в работе супервайзера | 2 |
| 7. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. | 2 |
| **Практическое занятие** Стандарты обслуживания на примере гостиницы Смоленска | 2 |
| 8. Использование необычного дизайна в практике привлечения клиентов | 2 |
| **Практическое занятие** Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. | 2 |
| 9. Деловое общение. | 2 |
| **Практическое занятие** Наиболеераспространенные диалоги,речевые обороты ив службе номерного фонда | 2 |
| **Практическое занятие** Грубые нарушения в работе горничной | 2 |
| **Практическое занятие** Решение проблемных ситуаций .Примеры | 2 |
| 10. Этика и этикет. | 2 |
| **Практическое занятие** Контроль качества уборки номеров | 2 | ПК 3.1 – 3.2,  ОК. 01 - 10 |
| **Практическое занятие** Требования к уборке номеров,порядок уборки | 2 |
| 11. Этика и этикет в отношениях с клиентамиии | 2 |
| **Практическое занятие** Оформление качества уборки номеров | 2 |
| **Практическое занятие** Типичные ошибки и недочеты при уборке номеров | 2 |
| Оформление контроля качества уборки номеров. | 2 |
| Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. | **Содержание** | **26** |  |
| 1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. | 2 | ПК 3.1 – 3.2,  ОК. 01 - 10 |
| 2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. | 2 |
| 3. Отработка навыков работы с документами поступления средств | 2 |
| **Практическое занятие** Планирование потребностей в персонале | 2 |
| 4. Порядок расчета и учета износа основных средств | 2 |
| **Практическое занятие** Планирование потребностей в персонале. | 2 |
| **Практическое занятие** Должностные обязанности ночного аудита | 2 |
| **Практическое занятие** Должностные обязанности заведующего хозяйством | 2 |
| 5. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление. | 2 |
| **Практическое занятие** Расчет потребности в постельном белье | 2 |
| **Практическое занятие** Расчет потребности в полотенцах | 2 |  |
| **Практическое занятие** Расчет потребности в моющих средствах | 2 | ПК 3.1 – 3.2,  ОК. 01 - 10 |
| **Практическое занятие** Техника безопасности при работе с моющими средствами | 2 |
| Внеаудиторная (самостоятельная) работа  1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.  2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.  3. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.  4. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.  5. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.  6. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации. | | **6** |  |
| **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.** | | **148** |  |
| Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. | **Содержание** | **40** |  |
| 1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. | 2 | ПК 3.3.,  ОК. 01 - 10 |
| 2. Осуществление контроля качества уборки | 2 |
| **Практическое занятие** Оформление документов по уборке номеров | 2 |
| 3. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. | 2 |
| 4. Обслуживание VIP-персон. Виды «комплиментов». | 2 |
| **Практическое занятие** Примеры обслуживания виб-персон | 2 |
| **Практическое занятие** Решение проблемных ситуаций при работе с виб-персонами | 2 |
| 5. Обслуживание VIP-персон. | 2 |
| 6. Уборочные материалы, техника, инвентарь | 2 |
| **Практическое занятие** Правила работы с техникой гостиницы | 2 |
| **Практическое занятие** Правила работы с инвентарем. | 2 |
| **Практическое занятие** Использование уборочных материалов. | 2 |
| **Практическое занятие** Типичные ошибки при работе с инвентарем и оборудованием | 2 |
| 7. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. | 2 |
| **Практическое занятие** Учет и возврат забытых вещей | 2 |  |
| 8. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. | 2 |  |
| **Практическое занятие** Правила и сроки хранения забытых вещей | 2 | ПК 3.3.,  ОК. 01 - 10 |
| **Практическое занятие** Наиболее часто встречаемые ситуации в гостинице | 2 |
| **Практическое занятие** Правила оформления забытых вещей | 2 |
| **Практическое занятие** Составление памятки по уборке гостиницы | 2 |
| Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки | **Содержание** | **28** |  |
| 1. Требования к состоянию белья в гостинице. | 2 | ПК 3.3.,  ОК. 01 - 10 |
| 2. Стандарты гостиничного белья. | 2 |
| **Практическое занятие** Расшифровка ярлыков текстильных изделий. | 2 |
| **Практическое занятие** Расшифровка ярлыков текстильных изделий. | 2 |
| 3. Международные стандарты по уходу за тканями | 2 |
| 4. Организация работы прачечной | 2 |
| **Практическое занятие** Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку | 2 |
| 5. Организация работы химчистки | 2 |
| **Практическое занятие** Отработка навыков работы химчистки | 2 |
| **Практическое занятие** Оформление технологическ их документов | 2 |
| **Практическое занятие** Оформление технологических документов | 2 |
| **Практическое занятие** Наиболее частые претензии к службе химчистки | 2 |
| **Практическое занятие** Разрешение конфликтных ситуаций | 2 |
| **Практическое занятие** Типичные ошибки в работе службы | 2 |
| Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих. | **Содержание** | **36** |  |
| 1. Безопасность в средствах размещения.. | 2 | ПК 3.3.,  ОК. 01 - 10 |
| 2. Требования к службе безопасности гостиницы | 2 |
| **Практическое занятие** Составление концепции безопасности | 2 |
| **Практическое занятие** Составление концепции безопасности | 2 |
| 3. Виды угроз в гостинице. | 2 |
| 4. Кражи в гостинице, захват заложников, терроризм. | 2 |
| **Практическое занятие** Решение проблемных ситуаций | 2 |
| **Практическое занятие** Решение проблемных ситуаций | 2 |
| 5. Особенности «открытого» дома. | 2 |
| 6. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. | 2 |
| **Практическое занятие** Составление схемы структуры службы безопасности | 2 |
| **Практическое занятие** Составление схемы структуры службы безопасности | 2 |
| **Практическое занятие** Составление схемы структуры службы безопасности | 2 |
| 7. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. | 2 |
| 8. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности. | 2 |
| **Практическое занятие** Порядок обеспечения секретности | 2 |  |
| **Практическое занятие** Заполнение технологических документов | 2 | ПК 3.3.,  ОК. 01 - 10 |
| **Практическое занятие** Изучение наиболее частых претензий при к службе безопасности | 2 |
| Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих | **Содержание** | **38** |  |
| 1. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице | 2 | ПК 3.3.,  ОК. 01 - 10 |
| 2. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице | 2 |
| 3. Воровство в гостинице. | 2 |
| **Практическое занятие** Составление программы противодействия воровству | 2 |
| **Практическое занятие** Изучение нормативно-правовых документов для обеспечения безопасности в гостинице | 2 |
| **Практическое занятие** Наиболее часто встречаемые виды воровства | 2 |
| 4. Системы контроля доступа в помещения. | 2 |
| 5. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. | 2 |
| **Практическое занятие** Отработка плана эвакуации при сигнале охранной системы | 2 |
| 6. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. | 2 |
| **Практическое занятие** Отработка навыков общения с гостями при возникновении угрозы пожара | 2 |
| **Практическое занятие** Отработка навыков общения с гостями при возникновении угрозы террористического акта | 2 |
| **Практическое занятие** Отработка навыков общения с гостями при возникновении угрозы отравления газом | 2 |
| **Практическое занятие** Отработка навыков общения с гостями при возникновении угрозы для жизни.связанных со стихийным бедствием | 2 |
| **Практическое занятие** Отработка навыков общения с гостями при возникновении угрозы санитарно-эпидемиологической | 2 |
| **Практическое занятие** Профилактика возникновения угрозы санитарно-эпидемиологического заражения | 2 |
| **Практическое занятие** Основные средства дезенфекции и правила работы с ними. | 2 |
| 7. Система охранной сигнализации. | 2 |
| 8. Контрольная работа по обеспечению безопасности в отеле. | 2 |
| Внеаудиторная (самостоятельная) работа  1. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).  2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.  3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице» | | **6** |  |
| **Курсовая работа** | |  |  |
| **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. Индивидуальные консультации.  12. Защита курсовой работы. | | **24** | ПК 3.1 – 3.3,  ОК. 01 - 10 |
| **МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.** | | **40** |  |
| **Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.** | |  |  |
| Тема 1.1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. | **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **20** |  |
| 1.Введение лексики, закрепление в упражнениях | 2 | ПК 3.1 – 3.2,  ОК. 01 - 10 |
| 2.Гостиничный бизнес. Работа с текстом “Hotel Services”. Лексика по тексту. Вопросы и ответы по содержанию текста. | 2 |
| 3.Структура современной индустрии гостеприимства. Работа с текстом, ответы на вопросы. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов: персонал номерного фонда, задачи, квалификационные требования. | 2 |
| 4.Классификация гостиниц. Формирование языковых навыков и речевого умения по теме текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов: классификация гостиничных номеров, оснащение гостиничного номера мебелью и инвентарем. | 2 |
| 5.Классификация гостиниц в зависимости от расположения и вида услуг. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. | 2 |
| 6.Классификация гостиничных номеров. Формирование языковых навыков и речевого умения по теме текста. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. | 2 |
| 7.Оснощение гостиничных номеров. Работа с текстом. Лексика по теме, ответы на вопросы. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | 2 |
| 8.Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Работа с текстом. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены: составление персональных заданий горничным и супервайзерам. | 2 |
| 9.Работа с текстом «Hotel Departments and Staffing» Лексика по теме, ответы на вопросы. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены: инвентаризация. | 2 |
| 10.Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками о случившихся событиях во время смены: расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. Обязанность и ответственность обслуживающего персонала. | 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.** | |  |  |
| Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке. | **Тематика практических занятий и лабораторных работ** |  |  |
| 1.Прием, регистрация гостей, прощание. Формы обращения. Регистрация. Введение лексики, закрепление в упражнениях | **16** | ПК 3.3.,  ОК. 01 - 10 |
| 1. Выписка гостей из гостиницы. Правила расчета. Активизация лексики по теме. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. | 2 |
| 3.Уборка помещений в отеле. Соблюдение и контроль за стандартами. Лексика. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. | 2 |
| 4.Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Упр 12 стр. 104 перевод текста. Обязанности персонала. Заполнение чек листа. Введение и закрепление лексики. | 2 |
| 5.Рассмотрение жалоб, извинения. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Активизация лексики по теме. Работа с текстом. | 2 |
| 6.Перевод текста Guicelines for Hondling Guest Complaints. Определенность очередности с жалобами. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены: уборка помещений в отеле, соблюдение и контроль за стандартами качества уборки номеров. | 2 |
| 7.Обеспечение безопасности. Предложение помощи, совета. Формирование речевого умения. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. | 2 |
| 8.Практика устной речи. Речевой этикет. Правила и стандарты общения с гостями. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз: кражи, захват заложников, терроризм. | 2 |
| Промежуточная аттестация | **дифференцированный зачет** | **2** |  |
| Внеаудиторная (самостоятельная) работа  1. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.  2. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.  3. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).  4. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле или презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице». | | **2** |  |
| **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 | | **72** | ПК 3.1 – 3.3,  ОК. 01 - 10 |
| **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. 9. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества 11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг 13. Оформление отчетной документации 14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах 15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря | | **72** | ПК 3.1 – 3.3,  ОК. 01 - 10 |
| **Всего** | | **284** |  |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Учебные кабинеты:

1) организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

2) иностранного языка;

Тренинговые кабинеты:

1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;

2) гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров

комплект бланков документации;

- комплект учебно-методической документации;

- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения:

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

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);

- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Перечень средств обучения: компьютеры, видеомагнитофон, аудио – музыкальный центр, принтер, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), компьютерные программы

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

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единиц на 15 рабочих мест |
|  | Кровать одноместная | 2 шт. |
|  | Прикроватные тумбочки | 2 шт. |
|  | Настольная лампа (напольный светильник) | 1 шт. |
|  | Бра | 2 шт. |
|  | Мини – бар | 1 шт. |
|  | Стол | 1 шт. |
|  | Кресло | 2 шт. |
|  | Стул | 1 шт. |
|  | Зеркало | 1 шт. |
|  | Шкаф | 1 шт. |
|  | Телефон | 1 шт. |
|  | Верхний светильник | 1 шт. |
|  | Кондиционер | 1 шт. |
|  | Телевизор | 1 шт. |
|  | Гладильная доска | 1 шт. |
|  | Утюг | 1 шт. |
|  | Душевая кабина | 1 шт. |
|  | Унитаз | 1 шт. |
|  | Раковина | 1 шт. |
|  | Зеркало в ванной комнате | 1 шт. |

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц на 15 рабочих мест | |
| для индивидуального пользования | для группового использования |
| 1. | Одеяло | 2 шт. | 2 шт. |
| 2. | Подушка | 2 шт. | 2 шт. |
| 3. | Покрывало | 2 шт. | 2 шт. |
| 4. | Комплект постельного белья | 2 шт. | 4 шт. |
| 5. | Шторы | 2 шт. | 2 шт. |
| 6. | Напольное покрытие | 1 шт. | 1 шт. |
| 7. | Укомплектованная тележка горничной | 1 шт. | 1 шт. |
| 8. | Ершик для унитаза | 1 шт. | 1 шт. |
| 9. | Ведерко для мусора | 1 шт. | 1 шт. |
| 10. | Держатель для туалетной бумаги | 1 шт. | 1 шт. |
| 11. | Стакан | 2 шт. | 2 шт. |
| 12. | Полотенце для лица | 2 шт. | 2 шт. |
| 13. | Полотенце для тела | 2 шт. | 2 шт. |
| 14. | Полотенце для ног | 2 шт. | 2 шт. |
| 15. | Салфетка на раковину | 2 шт. | 2 шт. |
| 16. | Полотенце коврик | 1 шт. | 1 шт. |
| 17. | Парфюмерно-косметические принадлежности | 2 комплекта | 15 комплектов |
| 18. | Пылесос | 1 шт. | 1 шт. |

**3.2. Информационное обеспечение обучения**.

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**3.2.1 Печатные издания**

**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. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (3-е издание), учебник. — М.: Издательство Академия, 2019. — 320 с.
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования/ Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. —URL: <https://urait.ru/bcode/433890>
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

**3.2.2 электронные издания (электронные ресурсы)**

1. www.booking.ru

2. www.tripadvizor.ru

3. www.russiatourism.ru

4. www.turist.rbc.ru

5. www.news.turizm.ru

6. www.tourlib.net

7. www.tourism.ru

8. www.prohotel.ru

9. www.prootel.ru

**3.2.3 Дополнительные источники:**

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва.2012
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие.2012
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес : классификация гостиниц и других средств размещения.2012
4. Журналы периодического издания:
5. «Отель»,
6. «Пять звезд»,
7. «PRO отель»,
8. «Гостиница и ресторан»

**3.3 Организация образовательного процесса**

Профессиональному модулю ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» предшествовало освоение дисциплин «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле», «Технология и организация туристической деятельности».

Профессиональный модуль ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» относится к профессиональному учебному циклу. Модуль направлен на освоение профессиональных компетенций.

[Организация](http://professional_education.academic.ru/1820/%D0%9E%D0%A0%D0%93%D0%90%D0%9D%D0%98%D0%97%D0%90%D0%A6%D0%98%D0%AF) образовательного процесса в образовательном учреждении регламентируется учебным планом, годовым календарным учебным графиком и расписаниями занятий.

**3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических работников наличие среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена или высшего образования - бакалавриат, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю). Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования (бакалавриата) - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю).

При отсутствии педагогического образования допускается дополнительное профессиональное образование в области профессионального образования и (или) профессионального обучения.

Педагогические работники (включая преподавателя) обязаны проходить в установленном законодательством РФ порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда. Рекомендуется обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже одного раза в три года.

Требования к опыту практической работы. Опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися и (или) соответствующей преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) обязателен для преподавания по профессиональному учебному циклу программ среднего профессионального образования и при несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю). При этом объем (длительность) данного опыта не устанавливается.

**4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**Контроль** **и оценка** результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;  – правильность выбора, оформления бланков;  правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;   * правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; * правильность составления графика выхода на работу; * адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; * правильность составления должностной инструкции; * адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; * адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; * правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; * адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; * точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; * адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; * соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; * адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;   - адекватность использования 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. | **Текущий контроль:**  экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:  - заданий для практических занятий;  - заданий по учебной и производственной практикам;  - заданий для самостоятельной работы.  Экспертная оценка защиты курсовой работы.  **Промежуточная аттестация**:  экспертное наблюдение и оценка выполнения:  - практических заданий на зачете/экзамене по МДК;  - выполнения заданий экзамена по модулю;  - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. |
| ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | * точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; * адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; * оптимальность определения этапов решения задачи; * адекватность определения потребности в информации; * эффективность поиска; * адекватность определения источников нужных ресурсов; * разработка детального плана действий; * правильность оценки рисков на каждом шагу;   точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана | **Текущий контроль:**  экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:  - заданий для практических занятий;  - заданий по учебной и производственной практикам;  - заданий для самостоятельной работы;  - экспертная оценка защиты курсовой работы.  **Промежуточная аттестация**:  экспертное наблюдение и оценка выполнения:  - практических заданий на зачете/экзамене по МДК;  - выполнения заданий экзамена по модулю;  - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной 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 деятельность |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | * грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; * толерантность поведения в рабочем коллективе |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей | * понимание значимости своей профессии |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | * точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; * эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте |
| ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности | * адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в 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 |