


Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

 Е.Ш. Булаш
Приказ № 10/2 от 11.02 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И
ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»
Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»**



г. Симферополь, 2020

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», входящей в укрупнённую группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчики: преподаватели ГБПОУ РК «РКИГ» Ермакова И.В.,
Максакова И.Г.

Рецензент: Пальчук М.И. доктор педагогических наук, доцент, директор
ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) направления подготовки «Гостиничное дело» («ГД»).

Протокол № 1 от «24» 08 2020 г.

Председатель ЦМК «ГД»

 Щербакова Е.В.


Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Протокол № 1 от «31» 08 2020 г.

Методист

 Висотская В.И.

Согласовано с работодателем


Директор "Крымская весна"
(наименование предприятия, организации)
Брио директора
(должность, подпись, ФИО)
«28» 08 2020 г.

©) Ермакова И.В., Максакова И.Г. – авторы-составители

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

| | | |
|------|--|----|
| 1. | ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА» | 4 |
| 1.1. | Область применения программы | 4 |
| 1.2. | Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля | 4 |
| 1.3. | Перечень общих компетенций | 4 |
| 1.4. | Перечень профессиональных компетенций | 5 |
| 1.5. | Количество часов, отведенное на освоение профессионального модуля | 6 |
| 2. | СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 7 |
| 2.1. | ПМ 03. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» | 7 |
| 2.2. | Тематический план и содержание профессионального модуля | 9 |
| 3. | УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА» | 24 |
| 3.1. | Материально-техническое обеспечение | 24 |
| 3.2. | Информационное обеспечение реализации программы | 26 |
| 3.3. | Кадровое обеспечение образовательного процесса | 28 |
| 4. | КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ 03. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА» | 29 |
| 5. | РЕЦЕНЗИЯ НА РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПМ 03. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА» | 35 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»

1.1. Область применения программы

Во исполнение поручений Президента Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № Пр-2821, п. 17, п. 18 и на основании комплекса мер, утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от № 349-р, Союзом «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров WorldSkills Russia по согласованию с Министерством образования и науки Российской Федерации разработана настоящая рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», которая является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» и Методикой организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills Russia в рамках государственной итоговой аттестации обучающихся ГБПОУ РК «РКИГ».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В соответствии с переходом на стандарты обучения по ТОП-50 с целью формирования компетенций, востребованных цифровой экономикой при подготовке по приоритетным профессиям и специальностям в системе среднего профессионального образования и в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности (ВД) **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»** и соответствующие ему профессиональные компетенции (ПК) и общие компетенции (ОК).

1.3. 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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |

1.4. 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 (ПМ) студент должен иметь практический опыт, определенные знания и навыки:

| | |
|--------------------------|--|
| Практический опыт | <ul style="list-style-type: none"> 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 |
| Знать | <ul style="list-style-type: none"> Структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы Принципы взаимодействия с другими службами отеля Сервисные стандарты housekeeping Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей Порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда Принципы управления материально-производственными запасами Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса Требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности Систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| Уметь | <ul style="list-style-type: none"> Планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы Рассчитывать нормативы работы горничных |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 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 |
|--|---|

1.5. Количество часов, отведенное на освоение профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

Общее количество часов, отведенное на освоение программы профессионального модуля – 448 час, в том числе на освоение междисциплинарных курсов (МДК) и практики:

- МДК 03.01 – 156 часов
- МДК 03.02. – 70 часов
- учебную – 108 часов
- производственную – 108 часа
- демонстрационный экзамен – 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего часов макс. учебная нагрузка и практика | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | Практика, час | |
|--|--|---|---|---|----------------------------------|--|----------------------------------|---------------|--|
| | | | Обязательные аудиторные учебные занятия, час | | | Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа, час. | | Учебная | Производственная (если предусмотрена рассредоточенная практика) |
| | | | всего | В т.ч. лабораторные работы и практические занятия | В т.ч., курсовой проект (работа) | Всего | В т.ч., курсовой проект (работа) | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПК 3.1, ОК. 01 - 03 ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 - 10 | МДК 03.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 156 | 150 | 72 | | 4 | | | |
| ПК 3.1, ОК. 01 - 03 ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 - 10 | МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 70 | 66 | 58 | | 2 | | | |
| | Учебная практика | 108 | | | | | | 108 | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|------------|
| | Производственная практика по профилю специальности | 108 | | | | | | | 108 |
| | Всего: | 442 | 216 | 130 | - | 6 | - | 108 | 108 |

2.2. Тематический план и содержание ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

| Наименование разделов и тем ПМ и МДК | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | Домашнее задание | Объем часов | Уровень освоения |
|--|--|------------------|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | | |
| Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | | | | |
| | <i>Содержание учебного материала</i> | | 16 | |
| Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда | O-1 стр 27-30 | 1 | 1 |
| | 2. Персонал номерного фонда | O-1 стр 37-45 | 1 | 1 |
| | 3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | O-1 стр 27-29 | 1 | 1 |
| | 4. Стандарт внешнего вида сотрудников гостиницы | O-1 стр 45-47 | 1 | 1 |
| | 5. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда | O-1 стр 30-37 | 1 | 1 |
| | 6. Оказание первой помощи | O-1 | 1 | 1 |
| | Правила пожарной безопасности | стр 119-123 | 1 | |
| | 7. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей | O-2 стр 41-43 | 1 | 1 |
| | 8. Деловое общение | O-2 | 1 | 1 |
| | Этика и этикет | стр 26-30 | 1 | |
| | <i>Практические занятия</i> | | 10 | |
| | 1. Определение должностных обязанностей сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | O-1 стр 37-40 | 1 | 2 |
| | 2. Составление персональных заданий супервайзерам | O-1 стр 30-35 | 1 | 2 |

| | | | | |
|--|---|--------------------|--------|---|
| | 3.Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами | O-1 стр 38-40 | 1 1 | 2 |
| | 4. Взаимодействия службы номерного фонда с другими службами гостиницы | O-1 стр 27-29 | 1 1 | 2 |
| | 5. Решение ситуационных заданий на знание аббревиатур: «Обозначения статуса номера и индекса поселения в отеле» | O-1 стр 12-15 | 1 1 | 2 |
| | <i>Содержание учебного материала</i> | | 8 | |
| | 1.Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы | O-1 стр 238-239 | 1 | 1 |
| | Оценка материалов | | 1 | |
| Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях | 2.Документальное оформление поступления, списания основных средств, отпуска материалов | O-1 стр 240-242 | 1 1 | 1 |
| | 3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств Учет ремонта основных средств | O-1 стр 246-247 | 1 1 | 1 |
| | 4.Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление | O-1 стр 243-247 | 1 1 | 1 |
| | <i>Практические занятия</i> | | 4 | |
| | 1. Документальное оформление материальных ценностей | O-1 стр 240-242 | 1 1 | 2 |
| | 2. Расчет потребности в материальных ценностях гостиницы | O-1 стр 243-245 | 1 1 | 2 |
| | Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1. | | | |
| | 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 | | | |
| 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 поэтажного обслуживания номерного | <i>Содержание учебного материала</i> | | 18 | |
| | 1. Виды гостиничных помещений | O-1 стр 12-14 | 1 1 | 1 |
| | | | | |

| | | | | |
|-----------------|--|--------------------|-----------|---|
| фонда гостиницы | | | | |
| | 2. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества | О-1 стр 51-60 | 1 | 1 |
| | Уборка общественных и служебных зон гостиницы | О-1 стр 66-70 | 1 | |
| | 3.Уборочные материалы, техника, инвентарь | О-1 стр 90-96 | 1 | 1 |
| | Техника безопасности при работе с чистящими и моющими средствами | О-1 стр 111-113 | 1 | |
| | 4. Продукция индивидуального пользования в гостиницах | О-1 стр101 -106 | 1 | 1 |
| | | | 1 | |
| | 5. Хранение ценных вещей проживающих | О-1 | 1 | 1 |
| | Учет и возврат забытых вещей | стр 256-259 | 1 | |
| | 6. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации | О-2 стр 112-125 | 1 | 1 |
| | Оформление забытых вещей | О-1 стр120 -125 | 1 | 1 |
| | 7. Обслуживание VIP-гостей | О-1 стр72-76 | 1 | 1 |
| | Виды «комплиментов» | О-1 стр 72-75 | 1 | |
| | 8. Информационная папка для гостей | О-1 стр 105-106 | 1 | 1 |
| | | | 1 | |
| | 9. Программы лояльности | О-1 стр 84-89 | 1 | 1 |
| | | | 1 | |
| | <i>Практические занятия</i> | | 28 | |
| | 1. Составление контрольных листов качества уборки номеров, помещений служебного и общего пользования | О-1 стр 66-70 | 1 | 2 |
| | | | 1 | |
| | 2. Составление памятки по уборке помещений гостиницы | О-1 стр 52–54 | 1 | 2 |
| | | | 1 | |
| | 3. Оформление забытых вещей | О-1 стр256 -259 | 1 | 2 |
| | | | 1 | |

| | | | | |
|---|---|-------------------------|----------|---|
| | 4. Обслуживание VIP- гостей | O-1 стр76-83 | 1 1 | 2 |
| | 5. Разработка приветственных открыток для гостей | O-1 стр 66-67 | 1 1 | 2 |
| | 6. Разработка тематических открыток для гостей | O-1 стр 66-68 | 1 1 | 2 |
| | 7. Составление анкеты гостя о качестве обслуживания | O-1 стр 65-66 | 1 1 | 2 |
| | 8. Составление актов на наличие и активирование утерянной или испорченной гостиничной собственности | O-1 стр 238 -240 | 1 1 | 2 |
| | 9. Ситуационные задачи: «Решение конфликтов с гостями» с применением стандартов «WorldSkills» | O-1 стр140 -141 | 1 1 | 2 |
| | 10. Необычные услуги в отелях 4 - 5 звезд | O-2 стр 80-84 | 1 1 | 2 |
| | 11. Сбор, систематизация и обработка информации для создания рекламных материалов средств размещения | O-1 стр 15-24 | 1 1 | 2 |
| | 12. Разработка и оформление рекламных материалов (отель 4-5 звезд РК) | O-1 стр 16-19 | 1 1 | 2 |
| | 13. Сбор, систематизация и обработка информации для создания рекламных материалов предприятий санаторно-курортного комплекса РК | O-1 стр 17-21 | 1 1 | 2 |
| | 14. Разработка и оформление рекламных материалов о предприятии санаторно-курортного комплекса РК | O-1 стр 6-10 | 1 1 | 2 |
| Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки | <i>Содержание учебного материала</i> | | 8 | |
| | 1. Организация бельевого хозяйства гостиницы | O-1 | 1 | 1 |
| | Требования к белью | стр 124-127 | 1 | |
| | 2.Стандарты гостиничного белья | O-1 | 1 | 1 |
| | Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов | стр 126-127, 310-311 | 1 | |
| | 3. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице | O-1 стр128 -130 | 1 | 1 |
| | Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих | O-1 стр 134-137 | 1 | |

| | | | | |
|---|---|--------------------|-----------|---|
| | 4. Возмещение ущерба при порче личных вещей проживающих | O-1 стр 135-139 | 1 1 | 1 |
| | <i>Практические занятия</i> | | 6 | |
| | 1.Расшифровка ярлыков текстильных изделий | O-1 стр 310 | 1 1 | 2 |
| | 2.Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги прачечной и химчистки проживающих в гостинице | O-1 стр 134-138 | 1 1 | 2 |
| | 3. Решение ситуационных заданий при обслуживании гостей по стандартам «WorldSkills» | O-1 стр 136-137 | 1 1 | 2 |
| | <i>Содержание учебного материала</i> | | 8 | |
| | 1.Безопасность в средствах размещения | O-1 стр 249-250 | 1 1 | 1 |
| | Виды угроз в гостинице | | | |
| | 2.Особенности «открытого» дома | O-2 стр 222-227 | 1 1 | 1 |
| | Современные технологии, применение технологий «умный» дом | | | |
| Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих | 3.Защита персональных данных | O-1 стр275 | 1 1 | 1 |
| | Коммерческая тайна гостиницы | | | |
| | 4. Системы контроля доступа в помещения | O-2 стр107-110 | 1 | 1 |
| | Системы видеонаблюдения | O-1 стр 273-274 | 1 | |
| | <i>Практические занятия</i> | | 6 | |
| | 1.Составление памятки безопасности для гостей и персонала отеля. | O-1 стр 249-250 | 1 1 | 2 |
| | 2. Алгоритм действий при ЧС с применением стандартов «WorldSkills» | O-1 стр 250-251 | 1 1 | 2 |
| | 3.Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле с применением стандартов «WorldSkills» | O-1 стр 256-264 | 1 1 | 2 |
| | <i>Содержание учебного материала</i> | | 12 | |
| | 1.Принципы и технологии организации досуга и отдыха в гостиничных комплексах | O-1 стр 140-141 | 1 1 | 1 |
| Тема 2.4. Организация предоставления дополнительных услуг в процессе проживания | 2.Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг | O-1 стр 141-145 | 1 1 | 1 |

| | | | | |
|--|---|--------------------|-----------|----------|
| | 3.Предоставление услуг SPA комплекса | O-1 стр 177-184 | 1 | 1 |
| | | | 1 | |
| | 4.Организация экскурсионного обслуживания | O-1 стр 148-151 | 1 | 1 |
| | | | 1 | |
| | 5.Организация отдыха и развлечений | O-1 стр 161-170 | 1 | 1 |
| | | | 1 | |
| | 6.Оказание транспортных услуг проживающим | O-1 стр 158-160 | 1 | 1 |
| | | | 1 | |
| | <i>Практические занятия</i> | | 18 | |
| | 1. Предоставление дополнительных услуг в отеле с применением стандартов «WorldSkills» | O-1 стр 140-141 | 1 | 2 |
| | | | 1 | |
| | 2. Прием и оформления заказов на услуги конференц-сервиса с применением стандартов «WorldSkills» | O-1 стр 141-144 | 1 | 2 |
| | | | 1 | |
| | 3. Прием и оформление заказов на услуги SPA -комплекса | O-1 стр 177-183 | 1 | 2 |
| | | | 1 | |
| | 4. Организация экскурсионного обслуживания | O-1 стр 148-151 | 1 | 2 |
| | | | 1 | |
| | 5. Разработка презентации экскурсионной программы для гостей отеля | O-1 стр 149-152 | 1 | 2 |
| | | | 1 | |
| | 6. Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время проживания с применением стандартов «WorldSkills» | O-1 стр 172-176 | 1 | 2 |
| | | | 1 | |
| | 7. Составление анимационных программ для различных категорий гостей | O-1 стр 161-170 | 1 | 2 |
| | | | 1 | |
| | 8. Предоставление транспортного обслуживания проживающим | O-1 стр 158-160 | 1 | 2 |
| | | | 1 | |
| | 9. Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле с применением стандартов «WorldSkills» | O-2 стр 41-44 | 1 | 2 |
| | | | 1 | |
| Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2. | | | | |
| 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» | | | | |
| | | | 2 | 3 |

| | | | |
|--|---|-----------|--------------------------------|
| МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | Уровень освоения знаний |
| Раздел 1. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда как неотъемлемая часть индустрии гостеприимства | | 12 | |
| Тема 1.1. Современное понятие индустрии гостеприимства | Текст по теме <i>Содержание учебного материала</i> | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения • Выполнение лексических упражнений • Ответы на поставленные к тексту вопросы | 1 | 2 |
| Тема 1.2. Роль службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в цикле обслуживания. Основные функции | Текст по теме <i>Содержание учебного материала</i> | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов) • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод • Ответы на поставленные к тексту вопросы • Краткий пересказ текста • Выполнение лексико-грамматических упражнений | 1 | 2 |
| Тема 1.3. Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | Текст по теме <i>Содержание учебного материала</i> | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов) • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод • Ответы на поставленные к тексту вопросы • Краткий пересказ текста • Выполнение лексико-грамматических упражнений | 1 | 2 |

| | | | |
|--|---|-----------|---|
| Тема 1.4. Кадровый состав службы номерного фонда | <i>Содержание учебного материала</i> | 1 | 2 |
| | Текст по теме <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none">• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения• Выполнение лексических упражнений• Ответы на поставленные к тексту вопросы | 1 | 2 |
| Тема 1.5. Функциональные обязанности менеджера службы номерного фонда | <i>Содержание учебного материала</i> | 1 | 2 |
| | Текст по теме <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none">• Введение лексики по теме (25 слов)• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод• Ответы на поставленные к тексту вопросы• Краткий пересказ текста• Выполнение лексико-грамматических упражнений | 1 | 2 |
| Тема 1.6. Взаимодействия службы номерного фонда с другими службами гостиницы | <i>Содержание учебного материала</i> | 1 | 2 |
| | Текст по теме <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none">• Введение лексики по теме (25 слов)• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод• Ответы на поставленные к тексту вопросы• Краткий пересказ текста• Выполнение лексико-грамматических упражнений | 1 | 2 |
| Раздел 2. Housekeeping. Служба горничных | | 22 | |
| Тема 2.1. Служба горничных и ее основные задачи | <i>Содержание учебного материала</i> | 1 | 2 |
| | Текст по теме <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none">• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения• Выполнение лексических упражнений• Ответы на поставленные к тексту вопросы | 1 | 2 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Тема 2.2. Старшая горничная и ее функциональные обязанности | <i>Содержание учебного материала</i> | 1 | 2 |
| | Текст по теме <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none">• Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения• Выполнение лексических упражнений• Ответы на поставленные к тексту вопросы | 1 | 2 |
| Тема 2.3. Горничная – главное действующее лицо службы номерного фонда | <i>Содержание учебного материала</i> | 1 | 2 |
| | Текст по теме <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none">• Введение лексики по теме (25 слов)• Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод• Ответы на поставленные к тексту вопросы• Краткий пересказ текста• Выполнение лексико-грамматических упражнений | 1 | 2 |
| Тема 2.4. Основные инструкции для горничной | <i>Содержание учебного материала</i> | 1 | 2 |
| | Диалог по теме <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none">• Отработка навыков диалогической речи• Изучение лексики по теме (20 слов)• Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире• Чтение, перевод диалогов• Составление диалогов | 1 | 2 |
| Тема 2.5. Виды уборки номера | <i>Содержание учебного материала</i> | 1 | 2 |
| | Текст по теме <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none">• Аудирование текста и диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире• Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения• Выполнение лексических упражнений• Ответы на поставленные к тексту вопросы | 1 | 2 |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Тема 2.6. Процедура уборки номера | <i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме | 1 | 2 |
| | <i>Практическая работа</i> <ul style="list-style-type: none"> • Просмотр презентаций по теме • Введение лексики по изучаемой теме (30 слов) • Чтение, перевод текста с элементами стилистического анализа • Выполнение лексико-грамматических упражнений | 1 | 2 |
| Тема 2.7. Процедура уборки общественных помещений | <i>Содержание учебного материала</i> Текст и диалог по теме | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста и диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения • Выполнение лексических упражнений • Ответы на поставленные к тексту вопросы | 1 | 2 |
| Тема 2.8. Политика чаевых для горничной | <i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения • Выполнение лексических упражнений • Ответы на поставленные к тексту вопросы | 1 | 2 |
| Тема 2.9. Разрешение конфликтных ситуаций при уборке номера | <i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения • Выполнение лексических упражнений • Ответы на поставленные к тексту вопросы | 1 | 2 |
| | Самостоятельная работа 1. Подготовить и представить свою программу лояльности в отеле | 1 | 3 |

| | | | |
|--|---|----------|---|
| | Контрольная работа №1. | 1 | 3 |
| Раздел 3. Обеспечение безопасности проживающих | | 8 | |
| Тема 3.1. Правилах безопасности во время проживания в гостинице | <i>Содержание учебного материала</i> Диалог по теме | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> Отработка навыков диалогической речи Изучение лексики по теме (20 слов) Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире Чтение, перевод диалогов Составление диалогов | 1 | 2 |
| Тема 3.2. Требования к службе безопасности гостиницы | <i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов) Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод Ответы на поставленные к тексту вопросы Краткий пересказ текста Выполнение лексико-грамматических упражнений | 1 | 2 |
| Тема 3.3. Составление плана эвакуации в гостинице | <i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения Выполнение лексических упражнений Ответы на поставленные к тексту вопросы | 1 | 2 |
| Тема 3.4. Организация работы камеры хранения, Оформление забытых вещей | <i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> Введение лексики по теме (25 слов) Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод | 1 | 2 |

| | | | |
|--|---|-----------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Ответы на поставленные к тексту вопросы • Краткий пересказ текста • Выполнение лексико-грамматических упражнений | | |
| Раздел 4. Организация предоставления услуг в процессе проживания | | 18 | |
| Тема 4.1. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице | <i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов) • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод • Ответы на поставленные к тексту вопросы • Краткий пересказ текста • Выполнение лексико-грамматических упражнений | 1 | 2 |
| Тема 4.2. Организация экскурсионного обслуживания | <i>Содержание учебного материала</i> Текст по теме | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> • Аудирование текста по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире • Употребление новых речевых конструкций для развития навыков коммуникативной иноязычной компетенции, а также неречевого поведения • Выполнение лексических упражнений • Ответы на поставленные к тексту вопросы | 1 | 2 |
| Тема 4.3. Предоставление услуг SPA комплекса | <i>Содержание учебного материала</i> Диалог по теме | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов) • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод • Ответы на поставленные к тексту вопросы • Краткий пересказ текста • Выполнение лексико-грамматических упражнений | 1 | 2 |
| Тема 4.4. Аренда автомобиля | <i>Содержание учебного материала</i> Текст и диалог по теме | 1 | 2 |
| | <i>Практические занятия</i> <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов) • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод | 1 | 2 |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Ответы на поставленные к тексту вопросы • Краткий пересказ текста • Выполнение лексико-грамматических упражнений | | |
| Тема 4.5. Предоставление услуг в спортивно-оздоровительном комплексе | <p style="text-align: center;"><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>Текст и диалог по теме</p> | 1 | 2 |
| | <p style="text-align: center;"><i>Практические занятия</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Введение лексики по теме (25 слов) • Чтение текста с поиском синонимических выражений, его литературный перевод • Ответы на поставленные к тексту вопросы • Краткий пересказ текста • Выполнение лексико-грамматических упражнений | 1 | 2 |
| Тема 4.6. Организация отдыха и развлечений. Аниматор | <p style="text-align: center;"><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>Текст по теме</p> | 1 | 2 |
| | <p style="text-align: center;"><i>Практические занятия</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Отработка навыков диалогической речи • Изучение лексики по теме (20 слов) • Аудирование диалога по теме с целью выработки навыков социализации, как инструмента межкультурного общения в современном поликультурном мире • Чтение, перевод диалогов • Составление диалогов | 1 | 2 |
| Тема 4.7. Медицинское обслуживание | <p style="text-align: center;"><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>Текст по теме</p> | 1 | 2 |
| | <p style="text-align: center;"><i>Практические занятия:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Изучение новых слов и терминов в объеме 15-20 слов • Чтение и перевод текстов профессиональной направленности • Просмотр видеоматериалов • Выполнение лексико-грамматических упражнений, в том числе направленные на письменное общение на профессиональные темы • Тренировка навыков монологической и диалогической речи, связанной профессиональной | 1 | 2 |
| | <p>Самостоятельная работа 2. Подготовить и представить презентацию о работе СПА салонов в отеле и о работе аниматора</p> | 1 | 3 |

| | | | |
|--|---------------------------------|------------|----------|
| | Контрольная работа №2. | 1 | 3 |
| | Демонстрационный экзамен | 6 | |
| <p style="text-align: center;">Учебная практика <i>Виды работ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 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 | | 108 | |
| <p style="text-align: center;">Производственная практика <i>Виды работ</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 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 | | 108 | |

| | | |
|---|------------|--|
| 7. Ведение учета забытых вещей | | |
| 8. Работа с просьбами и жалобами гостей | | |
| 9. Оформление актов активирования 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 | | |
| Всего | 448 | |

3. Условия реализации программы профессионального модуля ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» предполагает наличие учебного кабинета

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, видеомagnитофон, аудио – музыкальный центр, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, автоответчик, принтер, плоттер, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), компьютерные программы.

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК.

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

Лаборатория «Гостиничный номер»

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единиц |
|-------|---------------------------|---------------|
| 1. | Кровать двухместная | 1 шт. |
| 2. | Прикроватная тумбочка | 2 шт. |
| 3. | Настольная лампа | 3 шт. |
| 4. | Мини – бар | 1 шт. |
| 5. | Диван | 1 шт. |
| 6. | Стол | 1 шт. |
| 7. | Кресло | 1 шт. |
| 8. | Стул | 2 шт. |
| 9. | Зеркало | 1 шт. |
| 10. | Шкаф-купе | 1 шт. |
| 11. | Журнальный стол | 1 шт. |
| 12. | Верхний светильник | 1 шт. |
| 13. | Торшер | 1 шт. |
| 14. | Кондиционер | 1 шт. |
| 15. | Телевизор | 1 шт. |
| 16. | Подчеходанник | 1 шт. |
| 17. | Мини-сейф | 1 шт. |
| 18. | Гладильная доска | 1 шт. |
| 19. | Утюг | 1 шт. |
| 20. | Ванна | 1 шт. |
| 21. | Унитаз | 1 шт. |
| 22. | Раковина | 1 шт. |
| 23. | 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. | Ведро 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 реализации программы

Печатные издания

Нормативные акты

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 09 декабря 2015 года № 1058.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

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. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 320 с.

2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 304 с

3. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. Образования / И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 320 с.

Дополнительные источники:

1. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.В. Корнеев, Корнеева Ю.В. – .: Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.
2. Гостиничная индустрия: учебник для СПО/ Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. – Серия: Профессиональное образование.
3. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов н/Д : Феникс, 2014. – 208 с.
4. Types of Hotel Organizational Structure | eHow.com
http://www.ehow.com/list_6503462_types-hotel-organizational-structure.html#ixzz1dhudtDsz
5. http://www.ehow.com/about_4612024_hotel-housekeeping.html#ixzz1diM4A3eL
6. Importance of Housekeeping in the Hotel Industry | eHow.com
http://www.ehow.com/about_5553465_importance-housekeeping-hotel-industry.html#ixzz1e8jxf61R
7. Мошняга Е.В. «Английский язык: туризм, гостеприимство, платежные средства» - М.: Советский спорт, 2008 – 246с.

Периодические издания:

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса / издательский дом ООО «МЕДИАПро» – М.: 2016. – 1 р. в 2 мес.
2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление/ главный редактор Майя Фарафонова/ ООО «Хоспиталити», 2016.
3. РЕСТОРАТОР CHEF: издатель ООО «НТА эвент» – М.: 2015. – 1 р. в 2 мес.

Электронные ресурсы

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 204 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035>.–ЭБС «IPRbooks»
2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 176 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230>.–ЭБС «IPRbooks»

Интернет-ресурсы

1. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
2. Amadeus Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
3. Деловой форум гостиничного комплекса [Электронный ресурс]. – Режим доступа :<http://www.gaomoskva.ru> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
4. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.rostourunion.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
5. RATA: ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ratanews.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
6. Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.new-hotel.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
7. Турбизнес: туристический бизнес для профессионалов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourbus.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками ГБПОУ РК «Романовский колледж индустрии гостеприимства», а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с гостиничным делом, что соответствует направлению реализуемой образовательной программы, имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Квалификация преподавателей и мастеров производственного обучения должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденного приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 608н, зарегистрированным в Минюсте РФ 24 сентября 2015 г. № 38993.

Для преподавания профессиональных модулей учебного цикла программ среднего профессионального образования преподаватели и мастера производственного обучения обязаны пройти обучение по дополнительным профессиональным программам – программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раз в три года.

Преподаватели и мастера производственного обучения обязаны иметь опыт работы в области профессиональной деятельности и образование соответствующее преподаваемому профессиональному модулю.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ 03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|--|---|
| ПК 1.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | <ul style="list-style-type: none"> • точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; • правильность выбора, оформления бланков; | <p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • заданий для практических занятий; • заданий по учебной и производственной практикам; • заданий для самостоятельной работы. <p>Экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • практических заданий на зачете/экзамене по МДК; • выполнения заданий экзамена по модулю; • экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. |
| ПК1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | <ul style="list-style-type: none"> • 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; | |
| ПК1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; | |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • уместное использование лексических единиц и грамматических структур. | |
| <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • практических заданий на зачете/экзамене по МДК; • выполнения заданий экзамена по модулю; • экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. |
| <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> | <ul style="list-style-type: none"> • оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; • адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; • точность | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</p> <ul style="list-style-type: none"> • адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности | |
| <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> | <ul style="list-style-type: none"> • актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; • точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии | |
| <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> | <ul style="list-style-type: none"> • эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; • оптимальность планирования профессиональной деятельности | |
| <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> | <ul style="list-style-type: none"> • грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; • толерантность поведения в рабочем коллективе | |
| <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей</p> | <ul style="list-style-type: none"> • понимание значимости своей профессии | |
| <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности | <ul style="list-style-type: none"> • адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности | |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; • точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии | |