

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северного Кавказа
высшего образования

федерального университета «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Дата подписания: 06.09.2023 16:15:41

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А. Шебзухова

Рабочая программа профессионального модуля

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

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

Форма обучения очная

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1552 и примерной основной образовательной программы СПО, с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа профессионального модуля разработана:

Жилинская Нина Григорьевна, преподаватель колледжа

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя

Генеральный директор ООО «ИМПЕРИЯ»,
г. Пятигорск

должность представителя работодателя, наименование
организации и город ее расположения

Меликсетян А.Г.

подпись

Фамилия, инициалы

М.П.

1. Паспорт программы профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

Использование рабочей программы профессионального модуля в дополнительном профессиональном образовании не предусмотрено.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля 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 работниками 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 гостиницы;

- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

- 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.

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

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 420 часов, в том числе:

в форме практической подготовки 286 часов;

Из них:

на освоение МДК 252 часа, в том числе:

самостоятельную работу обучающегося 6 часов;

на проведение практики, в том числе:

учебной 72 часа;

производственной 72 часа.

промежуточной аттестации – 24 часа.

2. Результаты освоения профессионального модуля

В части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) (*указывается вид профессиональной деятельности в соответствии с перечисленными в п.1. ФГОС по специальности*) и соответствующих компетенций:

Общие компетенции	Показатели оценки результата
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 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации

	номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

3. Структура и содержание профессионального модуля

3.1. Тематический план профессионального модуля

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

		Объем профессионального модуля, ак. ч								
Код профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов <i>(макс. учебная нагрузка и практики)</i>	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
				Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
				Всего, часов	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	В т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Раздел 1. Организация контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	420	286	252	210	-	4	-		-
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации	38	38	36	36	-	2	-	-	

	номерного фонда									
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Учебная практика	72	72						72	
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Производственная практика, часов	72	72							72
Всего:		420	264	308	390	-	4	-	72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Объем в часах	Уровень освоения
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		70	
МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		70	
Тема 1.1 Виды гостиничных помещений.	Содержание	4	
	1. Жилые комнаты. Административные помещения.	2	
	2. Обслуживаемые помещения. Подсобные и хозяйственные помещения.	2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	4	
Тема 1.2 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	4	
	1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	
	2. Структура службы эксплуатации номерного фонда	2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	4	
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех	2	

	категорий. Предварительный заказ мест в гостинице. Прием, регистрация и размещение гостей. 2. Предоставление услуг проживания и питания. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы.		
Тема 1.3 Персонал номерного фонда.	Содержание	2	
	Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.		
Тема 1.4 Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда.	Содержание	2	
	Виды назначения, особенности оформления.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Виды назначения, особенности оформления.		
Тема 1.5 Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.	Содержание	2	
	Характеристика технических средств, обеспечивающих работу службы приёма и размещения.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Функции и роль службы приема и размещения в организации работы гостиничных предприятий. Использование автоматизированных систем в службе приема и размещения		
Итого за 7 семестр:		112	
Тема 1.6 Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	Содержание	4	
	1.«Лицо» персонала. «Лицо» при телефонных переговорах.	2	
	2. Требования к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.	2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	4	
	1.Порядок выполнения ежедневной текущей уборки.	2	
	Генеральная уборка.	2	
2.Технология уборки помещений общественных и			

	служебных зон гостиницы.		
Тема 1.7 Деловое общение. Этика и этикет.	Содержание	4	
	1. Принципы этики делового общения. 2. Культура делового общения. Понятие профессиональной этики	2 2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	4	
	1. Принципы этики делового общения. Культура делового общения. 2. Понятие профессиональной этики.	2 2	
Тема 1.8 Модели профессиональн ого профиля сотрудника службы обслуживания номерного фонда.	Содержание	4	
	1. Требования, предъявляемые к личным качествам. Профессиональные знания и навыки. Физический облик.	2	
	2. Специальные способности. Составление профессиограммы.	2	
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	4	
	1. Требования, предъявляемые к личным качествам. Профессиональные знания и навыки. 2. Физический облик. Специальные способности. Составление профессиограммы.	2 2	
Тема 1.9 Предоставление услуг питания (room-service).	Содержание	2	
	Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (room-service). Должностные обязанности менеджера по предоставлению услуги по питанию в номерах. Необходимое количество оборудования, сервировочные тележки, подносы, посуда с крышками и специальными колпаками для сохранения температуры подачи, столовые принадлежности. Составление графика работы служащих.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Понятие персонал. Требования к персоналу при обслуживании. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
Тема 1.10 Инвентаризация.	Содержание	2	
	Сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.		
Тема 1.11 Правила пожарной безопасности.	Содержание	6	
	1. Проведение орг. мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице.	2	
	2. Средства и системы пожаротушения.	2	
	3. Проведение противопожарной подготовки работников. Проведение противопожарной профилактики. Правила эвакуации гостей сотрудников гостиницы.	2	

	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	6	
	1. Проведение орг. мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице. Средства и системы пожаротушения.	2	
	2. Проведение противопожарной подготовки работников. Проведение противопожарной профилактики.	2	
	3. Правила эвакуации гостей и сотрудников гостиницы.	2	
Тема 1.12 Техника безопасности выполнения уборочных работ в гостинице.	Содержание	6	
1.	Профилактика производственного травматизма.	2	
2.	Производственная санитария и гигиена.	2	
3.	Электробезопасность.	2	
2.	Контроль над технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Техника оказания первой медицинской помощи.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Правила техники безопасности на производстве. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
Тема 1.13 Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы.	Содержание	6	
	1. Виды уборок жилых номеров. Ежедневная уборка санузлов в номерах.	2	
	2. Уборка санузлов общего пользования.	2	
	3. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Понятие санитария на производстве. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
Тема 1.14 Организация уборочных работ.	Содержание	6	
	1. Порядок организации уборочных работ.	2	
	2. Требования к качеству. Техническое оснащение уборочных работ.	2	
	3. Подготовка номеров к заселению.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Понятие противопожарной защиты. Правила противопожарной защиты. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.		
Тема 1.15 Техническое оснащение уборочных работ.	Содержание	2	
	Комплектация тележки горничной. Подбор чистящих и моющих средств. Технический инвентарь.		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	4	
	1. Понятие внутрифирменных стандартов. Ответы на	2	

	вопросы к семинарскому занятию. 2. Виды стандартов. Ответы на вопросы к семинарскому занятию.	2	
Итого за 7 семестр:		112	
Тема 1.16 Технология выполнения различных видов уборочных работ.	Содержание	4	
	1.Порядок выполнения ежедневной текущей уборки. 2.Генеральная уборка.Технология уборки помещений общественных и служебных зон гостиницы.	2 2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	4	
	1.Порядок выполнения ежедневной текущей уборки. Генеральная уборка. 2.Технология уборки помещений общественных и служебных зон гостиницы.	2 2	
Тема 1.17 Приемка номеров и перевод гостей из одного номера в другой.	Содержание	4	
	1.Подготовка номеров к приемке. 2.Оформление перевода гостя из одного номера в другой.	2 2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	4	
	1.Подготовка номеров к приемке. 2.Оформление перевода гостя из одного номера в другой.	2 2	
Тема 1.18 Организация уборки номеров VIP -гостей.	Содержание	4	
	1.Организация уборки номеров VIP - гостей. Виды «комплиментов». Служба дворецких.	2	
	2.«Секретные гости». Гости «VIP» из «VIP». Гости категории «инкогнито».	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	6	
	1.Виды «комплиментов». 2.Служба дворецких. 3.«Секретные гости». Гости «VIP» из «VIP». Гости категории «инкогнито».	2 2 2	
Тема 1.19	Содержание	4	

Организация хранения личных вещей проживающих.	1. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	2	
	2. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	6	
Тема 1.20 Работы, связанные с оборотом постельного белья.	1. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	2	
	2. Оформление забытых вещей.	2	
	3. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2	
	Содержание	4	
	1. Требования к качеству текстиля постельного белья. 2. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2 2	
Лабораторные работы (не предусмотрены)			
Практические занятия	4		
Тема 1.21 Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	1. Требования к качеству текстиля постельного белья. Стандарты гостиничного белья.	2	
	2. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2	
	Содержание	2	
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
Практические занятия	2		
Тема 1.22 Инженерно-техническая служба в обслуживании гостей номерного фонда.	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2	
	Содержание	2	
	Управление эксплуатационным процессом. Ремонтно-эксплуатационные службы. Службы инженерных сетей и коммуникаций. Профилактические работы.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	4	

	1.Управление эксплуатационным процессом. Ремонтно-эксплуатационные службы.	2	
	2.Службы инженерных сетей и коммуникаций. Профилактические работы.	2	
Тема 1.23	Содержание	2	
Штат и должностные обязанности сотрудников инженерно- технической службы.	Штат: электрики, столяры, сантехники, плотники, инженеры-энергетики, электронщики-системщики, специалисты по холодильным установкам и др.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Штат: электрики, столяры, сантехники, плотники, инженеры-энергетики, электронщики-системщики, специалисты по холодильным установкам и др. Должностные обязанности сотрудников.		
Тема 1.24	Содержание	2	
Принципы Работы инженерно- технической службы. Профилакти- ческие работы.	Профилактические и ремонтные работы в функционировании систем: водопровод, канализация, сантехнические установки, отопление, вентиляция, кондиционирование, холодильные установки, лифтовое хозяйство.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Профилактические и ремонтные работы в функционировании систем: водопровод, канализация, сантехнические установки, отопление, вентиляция, кондиционирование, холодильные установки, лифтовое хозяйство.		
Тема 1.25	Содержание	4	
Обеспечение безопасности проживающи х.	1.Безопасность в средствах размещения. 2.Требования к службе безопасности гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	2 2	
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	4	
	1.Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. 2.Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	2 2	
Тема 1.26	Содержание	4	
Порядок хранения	1. Порядок работы с механическими ключами и их выдачи гостям.	2 2	

механических ключей и порядок их выдачи гостям.	2.Современные виды пластиковых ключей.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	4	
	1. Существующие 3 вида ключей от номеров: аварийные, ключи-отмычки и индивидуальные ключи от номеров. Правила, регулирующие контроль и выдачу ключей от номеров. Кодовый номер для ключей в целях безопасности проживающих граждан. 2. Электронная запирающая система в гостиницах. Ключ-карта от номера. Микропроцессор, собирающий всю информацию и последовательность кодов. Целесообразность и удобства при использовании электронного ключа.	2 2	
Тема 1.27	Содержание	2	
Защита Персональных данных.	Коммерческая тайна гостиницы.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Коммерческая тайна гостиницы. Обеспечение сохранности информации Порядок обеспечение секретности.		
Тема 1.28	Содержание	2	
Система контроля удаленного доступа.	Порядок обеспечения секретности. Виды, порядок работы.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности. Система управления доступом: считыватели пластиковых карт; устройства набора индивидуального кода владельца карты; замковые дверные устройства.		
Тема 1.29	Содержание	2	
Сохранность имущества проживающих в гостинице.	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице. Хищения в гостиницах		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Камеры хранения и сейфы. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Хищения в гостиницах.		

Тема 1.30	Содержание	2	
Системы контроля доступа в помещения.	Виды систем контроля доступа в помещения. Замковые дверные устройства. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих в гостинице.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	4	
	1. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. 2. Механические кодовые замки. Электронные ключи.	2 2	
Тема 1.31	Содержание	2	
Системы видеонаблюдения.	Технические средства охранной сигнализации. Задачи системы видеонаблюдения гостиницы.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
Система охранной сигнализации.	Практические занятия	2	
	Три рубежа охраны подступов к объекту. Технические средства охранной сигнализации. Задачи системы видеонаблюдения гостиницы.		
Итого за 8 семестр:		98	
Консультации		-	
Самостоятельная работа при изучении Раздела 1 ПМ 3. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, учебной и справочной литературы, нормативных документов.		4	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Технология выполнения различных видов уборочных работ. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.			
Промежуточная аттестация в форме контрольной работы 7 семестр, диф. зачета в 8 семестре.			
Раздел 2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		36	
МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		36	
Тема 2.1	Содержание	2	
Индустрия размещения.	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.		
Тема 2.2	Содержание		
Гостиницы и отельный бизнес.	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	

	Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.		
Тема 2.3 Классификация гостиниц по месторасположению.	Содержание	2	
	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Тематическая лексика. Составление монологов и диалогов по теме.		
Тема 2.4 Типы отелей по целевому рынку.	Содержание	2	
	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.		
Тема 2.5 Типы отелей по собственности и звездности.	Содержание	2	
	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.		
Тема 2.6 Типы номеров в отеле.	Содержание	2	
	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Тематическая лексика. Составление монологов и диалогов по теме.		
Тема 2.7 Типы услуг в гостинице.	Содержание	2	
	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.		
Тема 2.8 Виды услуг в гостинице.	Содержание	2	
	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.		
Тема 2.9 Основные виды услуг в	Содержание	2	
	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	

гостинице.	Тематическая лексика. Составление монологов и диалогов по теме.		
Тема 2.10	Содержание	2	
Дополнительные услуги гостиницы.	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.		
Тема 2.11	Содержание	2	
Индивидуальные услуги в гостинице.	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.		
Тема 2.12	Содержание	2	
VIP-услуги в отеле.	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Тематическая лексика. Составление монологов и диалогов по теме.		
Тема 2.13	Содержание	2	
Способы оплаты в отеле.	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.		
Тема 2.14	Содержание	2	
Наличные деньги.	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.		
Тема 2.15	Содержание	2	
Дорожный чек.	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Тематическая лексика. Составление монологов и диалогов по теме.		
Тема 2.16	Содержание	2	
Персональный чек.	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.		
Тема 2.17	Содержание	2	
Кредитные и	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		

расчётные карты.	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия	2	
	Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.		
Тема 2.18 Еврочеки.	Содержание	2	
	Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.		
	Лабораторные работы (<i>не предусмотрены</i>)		
	Практические занятия	2	
	Тематическая лексика. Составление монологов и диалогов по теме.		
Самостоятельная работа студентов Раздела 2 ПМ 03. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, учебной и справочной литературы, нормативных документов.		2	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Типы услуг в гостинице. Вид самостоятельной работы: Самостоятельное изучение литературы.			
Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет в 8 семестре			
Учебная практика Виды работ: 1. Способы резервирования мест в гостиницах. 2. Охарактеризуйте работу телефонной службы в гостинице. 3. Деятельность гостиницы при бронировании. 4. Решения, принимаемые администрацией гостиницы, по снижению ущерба от неявки гостей. 5. Технологический цикл обслуживания гостей. 6. Виды заявок бронирования, действия сотрудников по ним. 7. Какие используются методы оплаты при бронировании. 8. Порядок аннуляции бронирования. 9. Технологический цикл обслуживания гостей. Взаимодействие служб в процессе гостевого цикла. 10. Техники общения персонала гостиницы с клиентами. 11. Требования, предъявляемые к персоналу службы обслуживания. 12. Специфика работы службы обслуживания гостей. 13. Культура сервиса, какие ее разновидности . 14. Пятиступенчатая модель качества гостиничного обслуживания. 15. Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства. 16. Категории номеров и их характеристика. 17. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя. 18. Современные виды пластиковых ключей. 19. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям. 20. Технология работы с забытыми вещами. 21. Работа с жалобами клиентов. 22. Контроль качества гостиничных услуг. 23. Предоставление услуг питания (room-service). 24. Расчётный час в гостинице. 25. Окончательная оплата гостем услуг отеля. 26. Работа прачечной и химчистки в гостинице. 27. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. 28. Основные понятия и сущность гостиничных услуг.		72	

29.Что такое культура сервиса, какие ее разновидности вы знаете? 30.Перечислите и охарактеризуйте основные подразделения инженерной службы отеля. Защита отчета по учебной практике		
Производственная практика Виды работ: 1. Способы резервирования мест в гостиницах. 2. Охарактеризуйте работу телефонной службы в гостинице. 3. Деятельность гостиницы при бронировании. 4. Решения, принимаемые администрацией гостиницы, по снижению ущерба от неявки гостей. 5. Технологический цикл обслуживания гостей. 6. Виды заявок бронирования, действия сотрудников по ним. 7. Какие используются методы оплаты при бронировании. 8. Порядок аннуляции бронирования. 9. Технологический цикл обслуживания гостей. Взаимодействие служб в процессе гостевого цикла. 10. Техники общения персонала гостиницы с клиентами. 11. Требования, предъявляемые к персоналу службы обслуживания. 12. Специфика работы службы обслуживания гостей. 13. Культура сервиса, какие ее разновидности . 14. Пятиступенчатая модель качества гостиничного обслуживания. 15.Особенность работы в сфере гостиничного хозяйства. 16. Категории номеров и их характеристика. 17.Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя. 18.Современные виды пластиковых ключей. 19.Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям. 20.Технология работы с забытыми вещами. 21.Работа с жалобами клиентов. 22.Контроль качества гостиничных услуг. 23.Предоставление услуг питания (room-service). 24.Расчётный час в гостинице. 25.Окончательная оплата гостем услуг отеля. 26.Работа прачечной и химчистки в гостинице. 27.Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. 28.Основные понятия и сущность гостиничных услуг. 29.Что такое культура сервиса, какие ее разновидности вы знаете? 30.Перечислите и охарактеризуйте основные подразделения инженерной службы отеля. Защита отчета по производственной практике	72	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта в 8 семестре ПМ.03		
Всего	420	

4. Условия реализации профессионального модуля

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов: Кабинет Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации

номерного фонда, комплект учебной мебели, учебная доска. Мультимедийное оборудование: проектор, экран настенный, компьютер.

Учебно-демонстрационный гостиничный номер с мультимедийным оборудованием: Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели; комплект мебели гостиничного номера, комплект оборудования для Housekeeping.

Кабинет иностранного языка, комплект учебной мебели, учебная доска.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения профессионального модуля.

Основная литература:

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2018. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

2. Ушаков, Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. – 139 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851> – Библиогр.: с. 122-124. – ISBN 978-5-4475-8304-0. – DOI 10.23681/442851. – Текст : электронный.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4. Английский язык : учебное пособие для СПО / М. А. Волкова, Е. Ю. Клепко, Т. А. Кузьмина [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2019. — 113 с. — ISBN 978-5-4488-0356-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86190.html> (дата обращения: 10.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

5. Беликова, Е. В. Английский язык : учебное пособие для СПО / Е. В. Беликова. — Саратов : Научная книга, 2019. — 191 с. — ISBN 978-5-9758-1889-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87072.html> (дата обращения: 10.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

Дополнительная литература:

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». – Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный.

2. Бердышев С.Н. Технологии работы с трудными клиентами [Электронный ресурс] / С.Н. Бердышев. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 146 с. — 978-5-394-01861-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75195.html>

3. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование,

Уральский федеральный университет, 2019. — 267 с. — ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87787.html> (дата обращения: 10.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4. Беляева, И. В. Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации : учебное пособие для СПО / И. В. Беляева, Е. Ю. Нестеренко, Т. И. Сорогина ; под редакцией Е. Г. Соболевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 131 с. — ISBN 978-5-4488-0409-0, 978-5-7996-2848-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87805.html> (дата обращения: 10.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

5. Раптанова И.Н. English for service and tourism industry - Английский язык в сфере обслуживания и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Раптанова, К.Г. Чапалда. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2018. — 119 с. — 978-5-7410-1520-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69881.html>

6. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2016. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

<http://all-hotels.ru> <http://www.amadeus.ru> <http://www.gaomoskva.ru>

wikipedia, Google, Яндекс - информационный портал

www.english.language.ru – сайт для изучающих английский язык

www.macmillan.ru - каталог учебных пособий, словарей и мультимедийной продукции для изучающих английский язык

www.enhome.ru - изучение английского языка самостоятельно

www.study.ru - портал изучения иностранных языков

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 608н.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт

деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, составляет 25 процентов.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
<p>иметь практический опыт:</p> <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. <p>уметь:</p> <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; - 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; <p>знать:</p> <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 	<p>Собеседование.</p>	<p>ОК 01-05 ОК 07 ОК 09, ОК 10. ПК 3.1, 3.2, 3.3.</p>

безопасности и правил противопожарной безопасности; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
---	--	--

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, владение)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
<p>В результате освоения учебной дисциплины студент должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <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. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение 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; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру службы обслуживания эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами отеля; <p>- сервисные стандарты housekeeping;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Собеседование</p>	<p>ОК 01- ОК 05 ОК 07 ОК 09-10 ПК 3.1. ПК 3.2 ПК.3.3.</p>

противопожарной безопасности; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
--	--	--