

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и
коммерции» Министерства образования и молодежной политики Чувашской
Республики

ПРОГРАММА
профессионального модуля

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

Чебоксары, 2020

Разработано в соответствии с требованиями
ФГОС СПО по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании ЦК

Протокол от «__» _____ 20__ г. № ____

Председатель ЦК _____

Разработчики:

Эксперты:

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	27
5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	29

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

1.1. Область применения рабочей программы

Программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности (ВД.3) «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, в программах повышения квалификации и переподготовки кадров.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального 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;
- *обработки и анализа информации о ценах на товары, работы, услуги;*
- *обработки, формирования и хранения данных, информации, документов, в том числе полученных от поставщиков (подрядчиков, исполнителей)*

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;
- *использовать вычислительную и иную вспомогательную технику, средства связи и коммуникаций;*
- *создавать и вести информационную базу данных*
- *изготавливать документы, формировать, архивировать, направлять документы и информацию*
- *обобщать полученную информацию, цены на товары, работы, услуги, статистически ее обрабатывать и формулировать аналитические выводы;*
- *работать в единой информационной системе.*

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 правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания эксплуатации номерного фонда;
- *особенности ценообразования на рынке (по направлениям);*
- *этика делового общения и правила ведения переговоров;*
- *дисциплина труда и внутренний трудовой распорядок;*
- *требования охраны труда.*

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

объём образовательной программы 568 часов, в том числе:

занятия во взаимодействии с преподавателем:

обучение по МДК – 346 часов;

учебной практики – 72 часа;

производственной практики – 144 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 74 часа;

промежуточная аттестация – 20 часов (в том числе консультации 4 часа)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности (ВД.3) «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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.
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 языках.

Конкретизированные требования по профессиональному модулю

Спецификация профессиональных компетенций

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

Спецификация 1.1.

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p><i>ПК 3.1.</i> Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p> <p>Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>
	<p><i>ПК 3.2.</i> Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства</p>

		<p>и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>
	<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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> <p>Знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>

Спецификация общих компетенций

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p> <p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знания номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>Умения: определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>
ОК 04	Работать в коллективе и	Знания: психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности

	команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов. Умения: излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности Умения: описывать значимость своей специальности Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения. Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и	Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения.

	укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы	Самостоятельная работа	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								
				всего	в том числе							
					Лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект (работа)	консультации	экзамен	Учебная, практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
МДК.03.01. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда												
ПК 3.1. ОК 01-10	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	41	7	34	26	8						
ПК 3.1. ПК 3.2. ОК 01-10	Раздел 2. Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	123	23	100	58	42						
ПК 3.3. ОК 01-10	Раздел 3. Контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	80	24	56	32	24						
Итого по МДК.03.01.		244	54	190	116	74						
МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда												
ПК 3.1. – 3.3. ОК 01-10	Раздел 1. Организация и технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на иностранном языке	102	20	82		72						-
Комплексный экзамен по МДК.03.01. и МДК.03.02.								4	6			
Итого по МДК.03.02.		102	20	82		72						
ПК 3.1. – 3.3. ОК 01-10	Учебная практика (УП 03.)	72		72								
ПК 3.1. – 3.3. ОК 01-10	Производственная практика (ПП. 03)	144		144								
Промежуточная аттестация:												
1) зачёт по УП 03.		2										
2) дифференцированный зачёт по ПП 03.		2										
3) экзамен по ПМ 03.		6							6			
ВСЕГО		568	74	494	116	146			4	12	72	144

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ.03)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<i>4 курс</i>			
<i>7 семестр</i>			
МДК.03.01. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		232	
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале		41	
Тема 1.1. История развития гостиничного хозяйства	Содержание:	14	
	1. Сущность индустрии гостеприимства Основные понятия и определения индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Факторы развития индустрии гостеприимства.	2	2
	2. Зарождение и развитие гостиничного хозяйства Роль службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в цикле обслуживания. Международные организации в сфере гостеприимства.	2	2
	3. Международные гостиничные цепи. Модели международных гостиничных цепей.	2	2
	4. Российские гостиничные цепи. Модели Российских гостиничных цепей	2	2
	5. Практическое занятие. Гостиничные цепи Чувашии Ознакомление с системой деятельности гостиничных цепей Чувашии	2	3
	6. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства Нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения в РФ при обслуживании и эксплуатации номерного фонда. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	2	2
	7. Практическое занятие. Нормативная документация гостиничных услуг Ознакомление с нормативной документацией, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения в РФ при обслуживании и эксплуатации номерного фонда.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение реферата и/или презентации на тему: История развития гостиничного сервиса в России и за рубежом	3	3

Тема 1.2. Классификация гостиниц и туристских комплексов, оснащение номерного фонда	Содержание:		12	
	8.	Международная система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров Система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров. Международная классификация гостиничных предприятий и гостиничных номеров	2	2
	9.	Российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров Система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров.	2	2
	10.	Функциональное назначение гостиничных предприятий Организационная структура управления гостиницей, их виды	2	2
	11.	Службы гостиницы. Основные виды хозяйственных служб гостиниц, сфера их деятельности.	2	2
	12.	Предоставление услуг в гостиничных предприятиях Ассортимент услуг предоставляемых в гостиничных предприятиях	2	2
	13.	Практическое занятие. Организационная структура гостиничных предприятий Чувашии Ознакомление с организационной структурой управления гостиницей, их разновидности. Основные виды хозяйственных служб гостиниц, сфера их деятельности. Услуги гостиницы	2	3
Тема 1.3. Материально-техническое обеспечение гостиницы	Содержание:		8	
	14.	Виды гостиничных помещений. Порядок материально-технического обеспечения по типам гостиниц и контроль за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда. Основные группы помещений гостиниц: жилые, административные, обслуживающие и подсобные. Состав помещений по типам гостиниц. Категории комнат в зависимости от комфортности. Контроль за состоянием номерного фонда гостиницы. Принципы управления материально-производственными запасами.	2	2
	15.	Вспомогательные группы помещений гостиниц, их характеристика Вспомогательные помещения жилой группы гостиницы.	2	2
	16.	Средства коммуникаций в гостиницах Коммуникации в гостиницах, их характеристика	2	2
	17.	Практическое занятие. Материально-техническое оснащение гостиниц и номерного фонда Материально-техническое обеспечение по типам гостиниц и контроль за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда. Решение ситуационных задач	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение реферата и/или презентации на тему: Классификация гостиниц и гостиничных номеров		4	3
Раздел 2. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы				
Тема 2.1.	Содержание:		32	

Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	18.	Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы. Основной порядок организации и контроля работы персонала хозяйственной службы, в том числе при предоставлении услуги размещения.	2	2
	19.	Работа службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Принципы планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы.	2	2
	20.	Персонал номерного фонда Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Сервисные стандарты обслуживания номерного фонда (housekeeping). Организация выполнения и контроля соблюдения стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы	2	2
	21.	Стандарты внешнего вида сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников службы эксплуатации и номерного фонда.	2	2
	22.	Практическое занятие. Планирование, организация и контроль работы персонала Планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Организация выполнения и контроль соблюдения стандартов качества оказываемых услуг работниками службы. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Расчет нормативов работы горничных.	2	3
	23.	Документы службы номерного фонда Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. Система отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	2
	24.	Виды уборочных работ Основные виды уборочных работ в современной гостинице в разнообразных помещениях с различными гигиеническими и режимными требованиями. Уборка помещений индивидуального пользования (номеров) и уборка помещений общего пользования (холлы, коридоры, лифты, рестораны, бары, места для отдыха и развлечений, парикмахерские, косметические и массажные салоны и т.п.), уборка наружных частей здания и прилегающих территориях.	2	2
	25.	Порядок организации уборочных работ в гостинице. Порядок организации уборки номеров. Правила поведения горничных и мастеров чистоты при проведении уборочных работ. Технология уборки помещений. Процедура возобновления материалов для гостей. Правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей. Стандарты хранения чистого и грязного белья.	2	2
	26.	Технология и нормативы выполнения уборочных работ. Требования к стандартам и качеству проведения уборочных работ. Требования по санитарному содержанию помещений гостиницы. Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей. Порядок приемки номеров и перевода гостей из одного номера в другой, их документирование.	2	2
	27.	Проверка качества уборки номеров Алгоритм проверки качества уборки номеров: соблюдение и контроль за стандартами качества уборки номеров, уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы, особенности уборки административных и офисных помещений. Контроль подготовки к обслуживанию УП- гостей. Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса.	2	2
28.	Практическое занятие. Контроль чистящих средств Контроль над соблюдением правил использования жидких, порошкообразных и гелеобразных чистящих средств.	2	3	

	Нормы расхода.		
	29. Практическое занятие. Уборка номеров Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке номеров. Организация и выполнение работы, связанной с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей. Решение ситуационных задач.	2	3
	30. Практическое занятие. Уборка помещений общего пользования Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке помещений общего пользования. Уборка санузлов. Решение ситуационных задач.	2	3
	31. Практическое занятие. Уборка служебных помещений Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке служебных помещений. Оборота белья в гостинице. Решение ситуационных задач.	2	3
	32. Практическое занятие. Контроль работы персонала Осуществление контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей. Решение ситуационных задач.	2	3
	33. Практическое занятие. Оформление документов службы номерного фонда Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Ведение документации службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Заполнение таблицы: Порядок уборки номеров гостиницы в зависимости от категории 2. Составление словаря профессиональных терминов. 3. Подготовка проектной работы: «Основные виды гостиниц в Чувашии»	6	3
Тема 2.2. Правила техники безопасности, пожарной безопасности и охраны труда в гостинице	Содержание:	18	
	34. Правила техники безопасности в гостиничных предприятиях Нормативные документы по технике безопасности в гостиничных предприятиях. Порядок их составления и использования. Требования и правила техники безопасности в гостиничных предприятиях. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами.	2	2
	35. Правила противопожарной безопасности в гостиничных предприятиях Нормативные документы по противопожарной безопасности в гостиничных предприятиях. Порядок их составления и использования. Правила противопожарной безопасности в гостиничных предприятиях. Правила поведения сотрудников при обнаружении очага возгорания.	2	2
	36. Охрана труда в гостиничных предприятиях Порядок обеспечения и требования охраны труда в гостиницах. Основной комплект документов по охране труда гостиницы (Должностные инструкции, Положения: по организации работы в области охраны труда; о порядке обучения и проверки знаний охраны труда персонала гостиничного комплекса, Правила внутреннего трудового распорядка, Программы вводного инструктажа, Программы обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда, Программа проведение инструктажа на рабочем месте, Приказы по охране труда, Инструкции по охране труда для персонала комплекса и т.д.). <i>Порядок проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.</i>	2	2
	37. Практическое занятие. Техника безопасности и охрана труда <i>Контроль последовательности применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте.</i> Ведение документации службы работы обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем	2	3

	месте. Разбор ситуаций, с использованием нормативной документации, нормирующей деятельность гостиниц по правилам техники безопасности и противопожарной безопасности в гостинице. <i>Овладение навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.</i>		
38.	Практическое занятие. Техники безопасности при проведении уборочных работ Решение ситуационных задач на соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ на примере зарубежных гостиниц.	2	3
39.	Общие правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях. Общие рекомендации и правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях, правила поведения сотрудников на этажах.	2	2
40.	Практическое занятие. Поведение сотрудников в экстремальных ситуациях. Решение производственных ситуаций на знание правил поведения и действий сотрудников на жилых этажах при оказании первой помощи в экстремальных ситуациях.	2	3
41.	Практическое занятие. Ответственность за безопасность проживания в гостинице Решение ситуационных задач по использованию нормативной документации, регламентирующей ответственность за безопасность проживания в гостинице.	2	3
Самостоятельная работа обучающихся: 1. Подготовка памятки «Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ». 2. Подготовка реферата «Охрана труда и техника безопасности в гостиницах».		5	3
Содержание:		14	
Тема 2.3. Организация работы прачечной и химчистки	42. Контроль за обеспеченностью гостиниц бельем Требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы	2	2
	43. Организация работы прачечной в гостинице Организация работы прачечной в гостиницы. Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов. Услуги прачечной, персонал прачечной. Организация работ в зависимости от вместимости гостиницы, штатного расписания, специфики, объемов работы прачечной и т. д	2	2
	44. Организация работы химической чистки в гостинице Услуги химчистки, персонал химчистки. Организация работ в зависимости от вместимости гостиницы, штатного расписания, специфики, объемов работы химчистки и т. д. Формирование цен на услуги.	2	2
	45. Порядок и процедура отправки одежды в стирку, чистку, ремонт Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих, в ремонт. Отдел валет-сервис (Valet-service). Бланки - заказов на услуги прачечной-химчистки (Laundryform).	2	2
	46. Порядок получения готовых заказов. Порядок и процедура получения готовых заказов гостями гостиниц. Основные ошибки персонала	2	2
	47. Практическое занятие. Ярлыки текстильных изделий Расшифровка ярлыков текстильных изделий	2	3
	48. Практическое занятие. Оказание услуг по чистке и стирке одежды Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку на примере различных категорий гостиниц. <i>Контроль последовательности применения подчиненными требований охраны труда при работе с инвентарем, стационарным оборудованием</i>	2	3

	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Составление схемы «Порядок оказания услуг по чистке одежды клиентов»	3	3
Тема 2.4. Организация предоставления услуг в процессе проживания	Содержание:	24	
	49. Бизнес – центр гостиничного предприятия Назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Предоставление услуг сервис-бюро и spa. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Принципы взаимодействия с другими службами отеля	2	2
	50. Нормативная документация по предоставлению услуг в гостинице Нормативная документация, регламентирующая предоставление персональных услуг в гостинице. Российские и международные требования.	2	2
	51. Организация экскурсионного обслуживания Принципы организации экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Методика формирования ценовой политики. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания	2	2
	52. Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы. Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения.	2	2
	53. Персональные услуги, порядок их оказания Оказание персональных услуг гостю. Технология предоставления услуги «побудка». Платные и бесплатные услуги и их связь с персональными услугами. Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса	2	2
	54. Оказание транспортных услуг проживающим в гостинице Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведение документации	2	2
	55. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимационно - досуговая деятельность гостиничных предприятий	2	2
	56. Организация спортивно - оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу.	2	2
	57. Практическое занятие. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания Оформление необходимой документации при оказании экскурсионных услуг гостям	2	3
	58. Практическое занятие. Оказание услуг гостям Составление диалога и работа с документацией при оказании услуги «побудка». Оформление необходимой документации при оказании услуг гостям	2	3
	59. Практическое занятие. Телефонные переговоры Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций	2	3
	60. Практическое занятие. Контроль работы персонала при оказании услуг Контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при оказании дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей, <i>регламентов службы приема и размещения.</i>	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Составление словаря профессиональных терминов.	6	3

	2. Подготовка презентаций «Персональные и сопутствующие услуги».		
Тема 2.5. Виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице.	Содержание:	8	
	61. Виды «комплиментов» в гостиничном сервисе. Виды «комплиментов». Перечень лиц, которым полагаются комплименты по стандартам (президенты, послы, министры и т.д.), VIPов для данной гостиницы, возможные ситуации, жалобы, претензии гостей, при которых предоставляется комплимент	2	2
	62. Порядок и организация оказания «комплиментов». Порядок оказания «комплиментов». Процедура взаимодействия между сотрудниками (ресторан, бар, кухня, горничные) и процедура предоставления комплимента ("презент" и "извинение"). Документация, отчетность. Способы предотвращения нецелевого использования комплиментов сотрудниками.	2	2
	63. Практическое занятие. Оказание «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы. Организация оказания различных видов «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы.	2	3
	64. Практическое занятие. Организация оказания «комплиментов» Порядок и организация оказания различных видов «комплиментов» в РФ и за рубежом – сравнительная характеристика.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентации «Самые распространенные виды «комплиментов»»	2	3
Тема 2.6. Организация досуга и отдыха.	Содержание:	6	
	65. Разновидности организации досуга и отдыха Виды организации досуга и отдыха в гостинице. Принципы организации досуга и отдыха.	2	2
	66. Практическое занятие. Технологии организации досуга и отдыха. Разбор основных технологий организации досуга и отдыха в гостиничном сервисе в России, их применение при решении ситуационных профессиональных задач.	2	3
	67. Практическое занятие. Организация досуга и отдыха Подбор программ по организации досуга и отдыха в зависимости от категории и назначения гостиницы.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Подготовка презентаций «Разновидности организации досуга и отдыха в России и за рубежом». 2. Составление словаря профессиональных терминов.	1	3
Итого за 7 семестр, часов			
Объем образовательной программы		164	
Самостоятельная работа		30	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем		134	
в том числе: лекции, уроки		84	
практические занятия		50	
4 курс, 8 семестр			
Раздел 3. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня			

качества обслуживания гостей				
<p>Тема 3.1. Инвентаризация сохранности инвентаря и оборудования гостиницы</p>	Содержание:	14		
	1.	<p>Инвентаризационная схема для соблюдения сохранности оборудования гостиницы Понятие инвентаризационной схемы для соблюдения сохранности оборудования гостиницы. Принципы управления материально-производственными запасами. Материально-техническое обеспечение гостиницы и контроль за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда.</p>	2	2
	2.	<p>Виды инвентаризаций Виды инвентаризации, в том числе современные, с использованием маркировки: штрих-код, QR-код или RFID.</p>	2	2
	3.	<p>Проверка наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</p>	2	2
	4.	<p>Правила ведения и заполнения инвентаризационной документации Правила оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	2	2
	5.	<p>Практическое занятие. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы. Проведение инвентаризация сохранности оборудования гостиницы различных отделов. Контроль состояния номерного фонда гостиницы.</p>	2	3
	6.	<p>Практическое занятие. Заполнение инвентаризационной ведомости Заполнение инвентаризационной ведомости. Контроль оформления (ведения) документации.</p>	2	3
	7.	<p>Практическое занятие. Составление актов на списание инвентаря и оборудования Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним.</p>	2	3
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: 1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка проектной работы «Влияние вида инвентаризации на точность ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы»</p>		6	3
<p>Тема 3.2. Документирование порчи или утери имущества гостиницы</p>	Содержание:	8		
	8.	<p>Понятие факта порчи имущества гостиницы гостем. Понятие факта порчи имущества гостиницы гостем. Виды порчи имущества.</p>	2	2
	9.	<p>Документирование порчи или утери имущества гостиницы. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.</p>	2	2
	10.	<p>Порядок разрешения конфликтных ситуаций Порядок работы с конфликтными ситуациями при порче имущества гостиницы гостем.</p>	2	2
	11.	<p>Практическое занятие. Оформление актов при порче или утере имущества Оформление актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы. Работа с конфликтными ситуациями при порче имущества гостиницы гостем.</p>	2	3
<p>Тема 3.3. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их личных вещей</p>	Содержание:	18		
	12.	<p>Безопасность в средствах размещения. Изучение правил обеспечения безопасности в гостиницах. Организация работы службы безопасности на жилых этажах гостиниц. Плановые инспекции гостиничных номеров. Нанесение ущерба собственности гостиницы.</p>	2	2
	13.	<p>Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице. Ознакомление с технологией работы обслуживающего персонала. Методы предотвращения гостиничных краж</p>	2	2

	14.	Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих в гостинице Камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы, их назначение, характеристика, правила пользования. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой	2	2
	15.	Оставленные и потерянные вещи. Порядок регистрации, хранения. Возврата.	2	2
	16.	Практическое занятие. Организации хранения ценностей проживающих Организация оказания персональных и дополнительных услуг по обеспечению хранения ценностей проживающих. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.	2	3
	17.	Практическое занятие. Работа с документацией по хранению оставленных вещей Оформление и работа с документацией по хранению оставленных вещей гостя.	2	3
	18.	Виды и характеристики замковых систем. Виды и характеристика замковых систем. Правила обращения с магнитными ключами.	2	2
	19.	Практическое занятие. Использование в гостинице замковых систем Анализ характеристик популярных замковых систем, их связь с АСУ гостиницы. <i>Контроль последовательности применения подчиненными требований охраны труда при работе с сейфами, хранилищами и другим оборудованием.</i>	2	3
	20.	Практическое занятие. Контроль персонала при оказании услуг хранения Осуществление контроля за обслуживающим и техническим персоналом хозяйственной службы при оказании услуг по обеспечению хранения ценностей проживающих.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление словаря профессиональных терминов Подготовка реферата «Виды и характеристики популярных замковых систем, используемых в гостиницах Чувашии». Подготовка презентаций: Правила обеспечения безопасности в гостиницах		4	3
Тема 3.4. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице	Содержание:		4	
	21.	Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	2	2
	22.	Практическое занятие. Заполнение документации на хранение личных вещей Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы.		4	3
Тема 3.5. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.	Содержание:		8	
	23.	Понятие факта порчи личных вещей гостя. Факт порчи личных вещей гостя. Возможные причины. Действия сотрудника при возникновении порчи личных вещей проживающих.	2	2
	24.	Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	2	2

	25.	Практическое занятие. Заполнение актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Заполнение актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Решение задач	2	3
	26.	Практическое занятие. Решение конфликтных ситуаций Решение конфликтных ситуаций при возникновении факта порчи личных вещей гостя. Контроль работы обслуживающего персонала по оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление словаря профессиональных терминов. Подготовка сообщений «Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих».		4	3
Тема 3.6. Контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда при проведении уборочных работ	Содержание:		4	
	27.	Контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Технологический процесс контроля качества уборки номеров. Объективность в оценке качества работы горничных. Контроль качества уборки номеров. Выборочная проверка. Порядок контроля качества уборки свободных и заселенных номеров. Ответственные за уборку. Стандарты и требования, нормативы к качеству уборки номеров. Процедура приведения в порядок вещей клиентов.	2	2
	28.	Практическое занятие. Генеральная уборка в номерах Генеральная уборка в номерах. Контроль осуществления уборки ванной комнаты и ее оборудования. Использование санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии. Контроль качества уборки номеров, работы обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте. Выборочная проверка	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Подготовка презентаций «Разновидности организации досуга и отдыха в России и за рубежом». 2. Составление словаря профессиональных терминов.		6	3
Промежуточная аттестация: комплексный экзамен с МДК.03.02				
Итого за 8 семестр, часов				
Объем образовательной программы			80	
Самостоятельная работа			24	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			56	
в том числе: лекции, уроки			32	
практические занятия			24	
Всего по МДК.03.01., часов				
Объем образовательной программы			244	
Самостоятельная работа			54	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			190	
в том числе: лекции, уроки			116	
практические занятия			74	
4 курс, 7 семестр				
МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного				

<p>фонда</p> <p>Раздел 1.</p> <p>Организация и технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на иностранном языке</p>			
<p>Тема 1.1.</p> <p>Организация и технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на иностранном языке</p>	<p>Содержание:</p> <p>1. Практическое занятие. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства Изучение нормативно-правовых актов по предоставлению гостиничных услуг на иностранном языке. Аббревиатура, принятая в гостиничной и туристской индустрии.</p> <p>2. Практическое занятие. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Работа с источниками профессиональной информации на иностранном языке. Лексико- грамматический материал, необходимый для профессионального общения.</p> <p>3. Практическое занятие. Материально-техническое оснащение гостиниц и номерного фонда Чтение и перевод текста профессиональной направленности. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.</p> <p>4. Практическое занятие. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников Стандарты внешнего вида сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Лексико- грамматический материал, необходимый для профессионального общения. Выполнение упражнений с использованием лексики.</p> <p>5. Практическое занятие. Организация и контроль работы персонала <i>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.</i> Составление монолога, диалогов. Грамматический материал: - предлоги места.</p> <p>6. Практическое занятие. Поведение сотрудников в экстремальных ситуациях. Составление диалогов по консультации персонала гостиницы по правилам поведения на жилых этажах при оказании первой помощи в экстремальных ситуациях.</p> <p>Самостоятельная работа обучающегося: - составление словаря профессиональных терминов на иностранном языке. - подготовка эссе «Роль работы хозяйственной службы в обеспечении конкурентоспособности гостиницы».</p>	<p>12</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p></p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
<p>Тема 1.2.</p> <p>Порядок организации уборочных работ в гостинице.</p>	<p>Содержание:</p> <p>7. Практическое занятие. Технология и нормативы выполнения уборочных работ. Требования к стандартам и качеству проведения уборочных работ. Требования по санитарному содержанию помещений гостиницы. Порядок приемки номеров и перевода гостей из одного номера в другой, их документирование. Изучение лексического материала по теме. Предлоги направления.</p> <p>8. Практическое занятие. Уборка номеров. Схема уборки номера. Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке номеров Речевая практика. Составление диалогов. Вопросительные предложения.</p> <p>9. Практическое занятие. Контроль работы персонала Осуществление контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Контроль соблюдения персоналом</p>	<p>8</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p></p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>

		требований к стандартам и качеству обслуживания гостей. Составление диалогов. Работа с текстом «Профессиональные качества работника данной сферы»		
	10.	Практическое занятие. Оформление документов по приемке номеров Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой на английском языке. Времена системы «Perfect».	2	3
		Самостоятельная работа обучающихся: - Составление словаря профессиональных терминов на иностранном языке. - Подготовка презентации: «Основные виды гостиниц в Англии и США»	3	3
Тема 1.3. Персонал службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		Содержание:	10	
	11.	Практическое занятие. Специалисты службы обслуживания номерного фонда. Работа с текстом профессиональной направленности.	2	3
	12.	Практическое занятие. Функциональные обязанности менеджера и специалистов службы номерного фонда. Работа с текстом профессиональной направленности.	2	3
	13.	Практическое занятие. Требования, предъявляемые к менеджеру и сотрудникам службы номерного фонда Составление диалога по теме.	2	3
	14.	Практическое занятие. Рабочий день менеджера службы номерного фонда. Составление диалога по теме. Работа с текстом профессиональной направленности.	2	3
	15.	Практическое занятие. Рабочий день горничной. Составление диалога по теме.	2	3
		Самостоятельная работа обучающегося: Составление таблицы «Специалисты службы номерного фонда»; - составление резюме	3	3
Тема 1.4. Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания.		Содержание:	16	
	16.	Практическое занятие. Персональные услуги, порядок их оказания Изучение профессиональной терминологии на иностранном языке. Виды персональных услуг, порядок их оказания. Сложноподчиненное предложение.	2	3
	17.	Практическое занятие. Дополнительные услуги, порядок их оказания Виды дополнительных услуг, порядок их оказания. Сложноподчиненное предложение.	2	3
	18.	Практическое занятие. Телефонные переговоры Отработка навыков общения по телефону на иностранном языке при возникновении нестандартных ситуаций	2	3
	19.	Практическое занятие. Оказание персональных и дополнительных услуг Ролевая мини-игра по теме. Организация оказания персональных услуг и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания.	2	3
	20.	Практическое занятие. Организация экскурсионного обслуживания Составление диалогов и монологов по предоставлению экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов	2	3
	21.	Практическое занятие. Оказание услуг гостям Составление диалога и работа с документацией при оказании транспортных услуг гостям. Оформление необходимой документации при оказании услуг гостям на иностранном языке.	2	3

	22.	Практическое занятие. Порядок и организация оказания «комплиментов». Ролевая игра. Составление диалогов и монологов. Порядок оказания «комплиментов». Процедура взаимодействия между сотрудниками (ресторан, бар, кухня, горничные) и процедура предоставления комплимента ("презент" и "извинение").	2	3
	23.	Практическое занятие. Контроль работы персонала при оказании услуг Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей, регламентов службы приема и размещения. Составление диалога по теме.	2	3
	Самостоятельная работа обучающегося: - составление словаря профессиональных терминов на иностранном языке. - подготовка презентации «Персональные и сопутствующие услуги».		3	3
Итого за 7 семестр, часов Объем образовательной программы Самостоятельная работа Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем в том числе: лекции, уроки практические занятия			58 12 46 - 46	
4 курс, 8 семестр				
Тема 1.5. Технологическая инфраструктура гостиничного предприятия	Содержание:		8	
	1.	Практическое занятие. Прачечная и химчистка. Ролевая игра. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку , в ремонт. Сбор, доставка гостевых заказов в прачечную-химчистку и возврат чистых вещей клиентам.	2	3
	2.	Практическое занятие. Прачечная и химчистка. Оформление бланков - заказов на услуги прачечной-химчистки (Laundryform) на английском языке.	2	3
	3.	Практическое занятие. Связь с другими службами и подразделениями гостиницы. Работа с текстом профессиональной направленности. Условное предложение.	2	3
	4.	Практическое занятие. Автоматизированная система контроля качества. Условное предложение.	2	3
	Самостоятельная работа обучающегося: -составление словаря профессиональной лексики на иностранном языке; - мини-эссе «Подразделения гостиницы и связь между ними»		2	3
Тема 1.6. Инвентаризация сохранности инвентаря и оборудования гостиницы	Содержание:		10	
	5.	Практическое занятие. Проверка наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Ролевая игра по теме. Проверка наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	2	3
	6.	Практическое занятие. Правила ведения и заполнения инвентаризационной документации Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы на иностранном языке.	2	3
	7.	Практическое занятие. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы Контроль состояния номерного фонда гостиницы. Работа с текстом профессиональной направленности. Согласование времен.	2	3
	8.	Практическое занятие. Заполнение инвентаризационной ведомости Заполнение инвентаризационной ведомости. Контроль оформления (ведения) документации.	2	3

	9.	Практическое занятие. Составление актов на списание инвентаря и оборудования Составление актов на списание инвентаря и оборудования на иностранном языке. Обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним.	2	3
	Самостоятельная работа обучающегося: - составление словаря профессиональной лексики на иностранном языке; - подготовка презентации по теме «Инвентарь функциональных помещений»		2	3
Тема 1.7. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их личных вещей	Содержание:		10	
	10.	Практическое занятие. Использование электронных замковых систем. Работа с текстом профессиональной направленности. Виды и характеристика замковых систем. Правила обращения с магнитными ключами. Составление диалога.	2	3
	11.	Практическое занятие. Электронная карточка и смарт-карта клиента гостиницы. Лексико-грамматические упражнения. Работа с текстом профессиональной направленности. Выдача и хранение электронной карты. Контроль последовательности применения подчиненными требований охраны труда при работе с сейфами, хранилищами и другим оборудованием.	2	3
	12.	Практическое занятие. Оставленные и потерянные вещи. Ролевая игра. Порядок регистрации, хранения и возврата потерянных вещей. Решение ситуационных профессиональных задач. Действия сотрудника при возникновении порчи личных вещей проживающих. Составление диалогов	2	3
	13.	Практическое занятие. Решение конфликтных ситуаций Решение конфликтных ситуаций при возникновении факта порчи личных вещей гостя. Контроль работы обслуживающего персонала по оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.	2	3
	Самостоятельная работа обучающегося: - составление словаря профессиональной лексики на иностранном языке; - подготовка монолога «Виды и характеристики популярных замковых систем, используемых в гостиницах Чувашии»		2	3
Комплексный экзамен по МДК.03.01 и МДК.03.02, часов консультации			6	
Итого за 8 семестр, часов			4	
Объем образовательной программы			44	
Самостоятельная работа			8	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			36	
в том числе: лекции, уроки			-	
практические занятия			26	
экзамен			6	
консультация			4	
Всего по МДК.03.02, часов			102	
Объем образовательной программы			20	
Самостоятельная работа			82	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			-	
в том числе: лекции, уроки			72	
практические занятия			6	
экзамен			4	
консультация				

Учебная практика Виды работ - разработка операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - расчет нормативов работы горничных; - ведение документации службы Промежуточная аттестация – зачёт	72	3
Производственная практика ПП.03.01. Виды работ: - разработка операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. - планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организация выполнения и контроль соблюдения стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; - выполнение расчетов нормативов работы горничных; - контроль состояния номерного фонда, ведение документации службы, работы обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказание первой помощи и действий в экстремальной ситуации. Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт	144	3
Экзамен по ПМ.03, часов в том числе консультации	10 4	
Всего по ПМ.03, часов: Объем образовательной программы Самостоятельная работа Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем в том числе: лекции, уроки практические занятия экзамен консультация учебная практика производственная практика	568 74 494 116 146 12 4 72 144	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие

Наименование	Оснащение кабинета
Учебный кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда № 504	Рабочее место преподавателя; Рабочее место обучающегося: парты- 15 шт., стулья – 30 шт.
Информационно-библиотечный центр (Библиотека, читальный зал)	Проектор – 1 шт., 5 компьютеров с выходом в Интернет
Учебный кабинет информационных технологий № 502	компьютеры – 15 шт., парты - 15 шт., компьютерные столы – 15 шт.
Лаборатория «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»	кровать одноместная – 2 шт., прикроватные тумбочки – 2 шт., настольная лампа (напольный светильник) – 1 шт., бра – 1 шт., мини – бар – 1 шт., стол – 1 шт., кресло – 1 шт., стул – 1 шт., зеркало – 2 шт., шкаф – 1 шт., телефон – 1 шт., верхний светильник – 1 шт., кондиционер – 1 шт., телевизор – 1 шт., гладильная доска – 1 шт., утюг -1 шт., пылесос – 1 шт., душевая кабина – 1 шт., унитаз – 1 шт., раковина – 1 шт., одеяло – 2 шт., подушка – 2 шт., покрывало – 2 шт., комплект постельного белья – 2 шт., шторы – 1 шт., напольное покрытие – 1 шт., укомплектованная тележка горничной – 1 шт., ершик для унитаза – 1 шт., ведро для мусора – 1 шт., держатель для туалетной бумаги – 1 шт., стакан – 1 шт., полотенце для лица – 2 шт., полотенце для тела – 2 шт., полотенце для ног – 2 шт., салфетка на раковину – 2 шт., полотенце коврик – 2 шт., санитарно – гигиенические принадлежности – 2 шт.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст] : учебное пособие для студ. учреждений СПО. – 12-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 144 с.

2. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников

службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда [Текст] : учебник для студ. учреждений СПО / И. И. Потапова. – М.: ИЦ «Академия», 2017. – 320 с..

Интернет-ресурсы:

1. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
2. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru
3. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>
4. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Производственная практика организована на базовых предприятиях сферы гостиничной индустрии на основании договоров с работодателями.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля 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 указанной профессиональной деятельности, (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателями и руководителями практики в процессе проведения учебных занятий, практических работ, текущего и промежуточного контроля, в процессе прохождения учебной и производственной практики, а также выполнения обучающимися индивидуальных и/или групповых заданий внеаудиторной самостоятельной работы (ВСР).

Раздел и/или тема	Результаты освоения		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов **
	ЗУН *	Компетенции (код)					
МДК.03.01.							
Раздел 1. Темы 1.1.-1.3.	1,2	ОК 01-10 ПК 3.1.	Текущий	Устный и письменный опрос. Тестирование Практическая работа Выполнение ВСР	Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения практической работы и ВСР	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
Раздел 2. Темы 2.1.-2.6.	1,2	ОК 01-10 ПК 3.1. ПК 3.2	Текущий	Устный и письменный опрос. Тестирование Практическая работа Выполнение ВСР	Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения практической работы и ВСР	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
Раздел 3. Темы 3.1.-3.6.	1,2	ОК 01-10 ПК 3.3.	Текущий	Устный и письменный опрос. Тестирование Практическая работа Выполнение ВСР	Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения практической работы и ВСР	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
МДК.03.02.							
Раздел 1. Темы 1.1.-1.7.	1,2	ОК 01-10 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3.	Текущий	Устный и письменный опрос. Тестирование Практическая работа Выполнение ВСР	Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения практической работы и ВСР	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК

МДК.03.01. и МДК.03.02	1,2	ОК 01-10 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3.	Промежуто чный	Комплексный экзамен по МДК 03.01 и МДК 03.02	Экзаменац ионный билет	Ведомость промежуто чной аттестации. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомичес кая оценка ОК,ПК
УП.03	1,2,3	ОК 01-10 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3.	Текущий контроль	Выполнение практических заданий	Задания на практику	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики. Аттестацио нный лист.	Бальная оценка (2-5) Дихотомичес кая оценка ОК, ПК
			Промежуто чный контроль	Зачёт	Задание для зачёта	Ведомость зачёта Учебный журнал. Зачётная книжка. Ведомость оценки ОК, ПК Отчёт. Характерис тика.	Оценка:зачте но/не зачтено Дихотомичес кая оценка ОК, ПК
ПП.03	1,2,3	ОК 01-10 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3.	Текущий контроль	Выполнение практических заданий	Задания на практику	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики.	Бальная оценка (2-5) Дихотомичес кая оценка ОК, ПК
			Промежуто чный контроль	Дифференцированны й зачёт	Задание для зачёта	Ведомость дифференц ированного зачёта Ведомость оценки ОК, ПК Отчёт. Характерис тика.	Бальная оценка (2-5) Дихотомичес кая оценка ОК, ПК
ПМ.03							
ПМ.03	1,2,3	ОК 01-10 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3.	Промежуто чный контроль	Экзамен	Экзаменац ионный билет	Ведомость экзамена Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка (2-5) Дихотомичес кая оценка ОК, ПК

ЗУН * 1 – знания; 2 – умения; 3 - навыки

Оценка результатов **

1) в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка:

1 – оценка положительная, т.е. ОК (ПК) сформированы;

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК (ПК) не сформированы