

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ
СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и примерной основной образовательной программы (далее - ПООП СПО)

Рекомендована к использованию:

Михайлова Т.В., директор отдела персонала отель «Коринтия» СПб

Разработчики:

Кроленко Л.А., преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

Попова М.В., преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

Овсянкина О.И., преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11

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

1.1. Область применения программы

Рабочая 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 сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности ВД 3 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников 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 сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
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, применять стандарты антикоррупционного поведения
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.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен иметь практический опыт, умения и знания:

Результаты (освоенные ПК и ОК)	Код и наименование практического опыта	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
ПК 3.1 ОК 01-04	ПО 3.1.1 Планирование	У 3.1.1 Осуществлять	З 3.1.1 Правила оперативного

OK 07 OK 09-11	деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	планирования службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
	ПО 3.1.2 Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;	У 3.1.1 Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;	З 3.1.1 Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
		У 3.1.2 Определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии с установленными нормативами;	З 3.1.2 Нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей;
ПК 3.2 OK 01-07 OK 09 OK 10	ПО 3.2.1 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;	У 3.2.1 Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы;	З 3.2.1.1 Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
			З 3.2.1.2 <i>Требования к обслуживаемому персоналу, цели, средства и формы обслуживания;</i>
			З 3.2.1.3 Технологии организации процесса обслуживания гостей;
			З 3.2.1.4 Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
	ПО 3.2.2 Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;	У 3.2.2.1 Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	З 3.2.2.1 Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
ПО 3.2.3. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;	У 3.2.3 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;	З 3.2.3.1. <i>Кадровый состав службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, его функциональные обязанности;</i>	
		З 3.2.3.2. <i>Квалификационные характеристики должностей(профессий)</i>	

			<i>сферы гостиничного сервиса;</i>
			3 3.2.3.3. <i>Требования к персоналу гостиничного предприятия;</i>
			3 3.2.3.4. Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности, персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;
ПО 3.2.4. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;	У 3.2.4. Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;	3 3.2.4.1. Виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность;	
		3 3.2.4.2. Особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников;	
ПО 2.3.5. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке;	У 3.2.5.1 Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	3 3.2.5.1.1 Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	
		У 3.2.3 Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке;	
		3 3.2.3.1 Особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;	
			3 3.2.3.2 Порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке
	У 3.2.4 Организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря,	3 3.2.4 Перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги, требования к их формированию;	

		<p>оборудования, и эффективного их использования;</p>	
		<p>У 3.2.4.5 Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</p>	<p>3 3.2.4.5.1 Правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах; 3 3.2.4.5.2. <i>Размеры площади каждого номера;</i> 3 3.2.4.5.3. <i>Систему работы коммуникаций;</i> 3 3.2.4.5.4. <i>Состояние оборудования;</i> 3 3.2.4.5.5. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; 3 3.2.5.1.2 Сроки проживания клиентов в номерах; 3 3.2.5.1.3 Рациональную организацию труда на рабочем месте; 3 3.2.5.1.3 Систему оплаты труда; 3 3.2.5.1.4 Правила и особенности применения чистящих и моющих средств; 3 3.2.5.1.5 Виды и последовательность уборочных операций, основные виды уборочных работ; 3 3.2.5.1.6 Правила техники безопасности при проведении уборочных работ; 3 3.2.5.1.7 Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; 3 3.2.5.1.8 Ритм жизнедеятельности клиентов отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов;</p>

		У 3.2.5.2 Контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья;	З 3.2.5.2 Методы контроля и учета банного, постельного и ресторанного белья;
		У 3.2.5.3 Составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»;	З 3.2.5.3 Технологию работы с документацией при оказании услуги «побудка»;
		У 3.2.5.4 Осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;	З 3.2.5.4 Правила общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций
		У 3.2.5.5 <i>Организовывать, хранить и учитывать работу с ключами от гостиничных номеров и дополнительными магнитными картами;</i>	З 3.2.5.5 <i>Правила обращения с магнитными ключами;</i>
		У 3.2.5.6 Оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;	З 3.2.5.6 Правила оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
		У 3.2.5.7 <i>Организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки; питание в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного и анимационно-досугового обслуживания, транспортного обслуживания;</i>	З 3.2.5.7.1 <i>Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</i>
			З 3.2.5.7.2 <i>Принципы и технологии организации досуга и отдыха;</i>
			З 3.2.5.7.3 <i>Порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;</i>
		У 3.2.5.8 Контролировать соблюдение персоналом требований к	З 3.2.5.8.1 Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ;

		стандартам и качеству обслуживания гостей;	З 3.2.5.8.2 Нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены;
		У 3.2.5.9 Составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;	З 3.2.5.9 Правила составления актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
		У 3.2.5.10 <i>Предоставлять услуги (заполнять документацию) хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</i>	З 3.2.5.10.1. <i>Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</i>
			З 3.2.5.10.2. <i>Правила организации хранения ценностей, проживающих;</i>
			З 3.2.5.10.3. <i>Правила заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице;</i>
			З 3.2.5.10.4. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;
			З 3.2.5.10.5. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
		У 3.2.5.11 Осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке.	З 3.2.5.11.1. <i>Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</i>
			З 3.2.5.11.2. Терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	ПО	У 3.2.6.	З 3.2.6.

	3.2.6. Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;	Особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы;
ПК 3.3 ОК 01-04 ОК 06	ПО 3.3.1. Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	У 3.3.1.1. Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания;	З 3.3.1.1. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;
		У 3.3.1.2. Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	З 3.3.1.2. Стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
		У 3.3.1.3. Контролировать процесс обслуживания гостей анализировать результаты деятельности	З 3.3.1.3.1. Критерии и показатели качества обслуживания;
			З 3.3.1.3.2. Критерии оценки качества обслуживания
		ПО 3.3.2. Выявление показателей качества обслуживания	У 3.3.2. Выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества;
		З 3.3.2.2. Методы оценки качества предоставленной услуги;	

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Структура профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Макс. учебная нагрузка	в т. ч. вариативных часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
					Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Произв. 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	12
ПК 3.1-3.3 ОК 01-07 ОК 09-11	МДК 03.01 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	242	242	82	50	18	20	192	10	-	144
	МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного	46	46	46	8	8	-	38	-	-	-

	фонда										
ПК 3.1-3.3 ОК 01-07 ОК 09-11	ПП.03.01	144	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Всего:	450	450	148	58	26	20	230	10	-	144

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала	Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся	Обязательная учебная нагрузка (час)		Самостоятельная работа	Умения, знания		Информационно-техническое обеспечение		Формы и виды контроля
			Теоретические	Лабораторно-практические		У	З	Информационные источники	Средства обучения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
МДК 03.01. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда										
Раздел 1. Планирование, организация и контроль деятельности сотрудников и потребностей хозяйственной службы в материальных ресурсах и персонале										
Тема 1. Организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы	<p>1.1. Организационная структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Функциональные задачи. Взаимодействие с другими подразделениями.</p> <p>1.2. <i>Кадровый состав. Функциональные обязанности персонала.</i></p> <p>1.3. <i>Требования к персоналу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Профессиональный стандарт.</i></p> <p>1.4. Организация работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>1.5. Основные технологические документы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>Пр.р. 1. О. Разработка организационной структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Пр.р. 2. О. Установление горизонтальных связей между службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда и другими подразделениями гостиницы.</p> <p>Пр.р. 3. О. <i>Разработка</i></p>	2	2	26	3.2.1. 3.2.3. 3.2.6. .	3.2.1.1. 3.2.1.2. 3.2.1.3. 3.2.1.4. 3.3.2.2. 3.2.3.1. 3.2.3.2. 3.2.3.3. 3.2.3.4. 3.2.6.	Осн: 1,3 Доп: 1,2 Норм. док.: 1,2,3,4		Проверка выполнения работ: пр. раб. 1,2,3; к.р. 1.

	<p>1.6. Правила и нормы охраны труда. Виды инструктажей по ОТ и ТБ.</p> <p>1.7. Проведение уборочных работ с привлечением клининговых компаний.</p>	<p><i>должностного профиля сотрудника службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i></p> <p>К. р. 1. О.</p>								
<p>Тема 2. Типы гостиничных помещений. Номерной фонд.</p>	<p>2.1. Типы помещений в гостинице.</p> <p>2.2. Ключевое хозяйство гостиницы.</p> <p>2.3. Номерной фонд гостиничного предприятия.</p> <p>2.4. Продукция индивидуального использования. Информационная папка.</p> <p>2.5. Понятие и виды «приветственных комплиментов». Дополнительная комплектация номеров. Понятие VIP-гостей, понятие «райдера».</p> <p>2.6. Понятие и виды стандартов сервиса. Основные стандарты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>Пр. р. 4. Решение профессиональных задач. Подбор номера по заданным условиям.</p> <p>Пр. р. 5. О. Разработка информационных материалов для гостиничных номеров.</p> <p>Пр. р. 6. О. Разработка комплиментов и компенсаций гостям (по заданным условиям).</p> <p>К. р. 2. О. К. р. 3. О.</p>	2	10	28	<p>3.2.5.1. 3.2.5.2. 3.2.5.8.</p>	<p>3.2.5.1. 3.2.5.2.1. 3.2.5.2.2. 3.2.5.8. 3.3.1.2.</p>	<p>Осн: 1,3 Доп: 1,2 Норм. док.: 4</p>		<p>Проверка выполнения работ: пр. раб. 4, 5,6; к.р. 2., к.р.3</p>
<p>Тема 3. Организация и технология проведения уборочных работ в жилых и общественных помещениях гостиницы</p>	<p>3.1. Рабочая тележка горничной.</p> <p>3.2. Технология проведения ежедневной уборки. Ежедневная текущая уборка. Промежуточная уборка. Вечерний сервис.</p> <p>3.3. Технология проведения уборки забронированных номеров. Технология проведения уборки номеров после выезда гостя. Технология проведения</p>	<p>Пр. р. 7. О. Занятия в учебном номере. Застил кровати.</p> <p>Пр. р. 8. О. Анализ учебного видеоролика. Разработка технологической карты ежедневной текущей уборки номера.</p>	2	4	28	<p>3.1.1. 3.2.1. 3.2.2. 3.2.3. 3.2.5.1. 3.2.5.2. 3.3.1.2. 3.3.1.3.</p>	<p>3.1.1 3.2.1.2. 3.2.5.1. 3.2.5.2. 3.3.1.2. 3.3.1.3.1. 3.3.1.3.2.</p>	<p>Осн: 1,3 Доп: 1,2 Норм. док.: 4</p>		<p>Проверка выполнения работ: пр. раб. 7-12; к.р. 4.</p>

	<p>генеральной уборки. 3.4. Правила поведения горничной при выполнении уборочных работ. 3.5. Организация уборочных работ в служебных и общественных помещениях гостиницы.</p>	<p>Пр. р.9. О. Занятия в учебном номере. Выполнение уборочных работ. Пр. р. 10. О. Анализ учебного видеоролика. Разработка технологической карты уборки номера. Уборка после выезда гостя. Пр. р. 11. О. Разработка плана генеральной уборки номера. Пр. р. 12. О. Решение ситуационных задач. К. р. 4. О.</p>								
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Тема 4. Материально-производственные запасы для обеспечения деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>4.1. Уборочный инвентарь. Уборочная техника. Правила эксплуатации и техники безопасности. 4.2. Химические средства (чистящие и моющие). Нормы расхода. Правила техники безопасности. 4.3. <i>Гостиничный текстиль.</i></p>	<p>Пр.р. 13 . О. Составление актов на списание инвентаря и оборудования Пр.р. 14. О. Расчет норм расхода химических средств при проведении уборочных работ. Пр.р. 15 (по темам 1.6, 4.1. и 4.2.). О. Разработка плана инструктажа по технике безопасности (по заданным условиям) Пр.р. 16.О. Расчет необходимого количества белья и полотенец на гостиницу заданного типа и категории К. р. 5. О.</p>	2	4	28	3.2.5.4 .1	3.2.5.4. 1 – 3.2.5.4. 13.	Осн: 1,3 Доп: 1,2 Норм. док.: 4		Проверка выполнения работ: пр. раб. 13-16; к.р. 5.
<p>Тема 5. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице</p>	<p>5.1. <i>Организация и технология предоставления бизнес-услуг, услуг питания, транспортных услуг.</i> 5.2. <i>Организация и технология предоставления физкультурно-спортивного, оздоровительного, досугового, торгового обслуживания в гостинице.</i> 5.4. <i>Организация работы прачечной.</i></p>	<p>Пр. р. 17. О. <i>Разработка структуры дополнительных услуг для отелей разных типов и категорий (по заданным условиям)</i> Пр. р. 18. О. <i>Формирование графика выхода на смену персонала для оказания дополнительных услуг.</i> Практическое занятие с использованием Интернет-ресурсов по теме 5.3.</p>	2	4	26	3.2.5.1 0.	3.2.5.10 .1.1- 3.2.5.10 .3.	Осн: 1,2,3 Доп: 1,2 Норм. док.: 3,4		Проверка выполнения работ: пр. раб. 17-19; к.р. 6.

		<p>Формирование структуры дополнительных услуг персонального характера (гости с детьми, с животными, спортсмены, молодожены, люди с ограниченными возможностями).</p> <p>Пр. р. 19. О. Объяснение символов по уходу за текстильными изделиями.</p> <p>К. Р. 6. О.</p>								
<p>Тема 6. Обеспечение безопасности гостей и их имущества.</p>	<p>6.1. Основные задачи службы безопасности гостиничного предприятия. Анализ и оценка возможных угроз безопасности гостиничного предприятия</p> <p>6.2. Техническое оснащение службы безопасности отеля. Правила поведения персонала в экстремальных ситуациях.</p> <p>6.3. Обеспечение конфиденциальности информации о гостях. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.</p> <p>6.4. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Порядок возмещения ущерба при порче или утере имущества гостиницы.</p>	<p>Пр. р. 20. О. Разработка плана инструктажа по действиям в ЧС для персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Практические работы по темам 6.3-6.4.</p> <p>Пр.р. 21(1 час) Заполнение бланков на хранение ценных вещей гостей. Заполнение журнала хранения и возврата забытых вещей.</p> <p>Пр.р. 22 (1 час) Заполнение актов при возмещении ущерба и</p>	2	4	26	3.2.5.1 3.	3.2.5.13 .1 – 3.2.5.13 .5. 3.2.5.14 .1.	Осн: 1,3 Доп: 1,2 Норм. док.: 1	Проверка выполнения работ: пр. раб. 20-22; к.р. 7.	

		<p>порче личных вещей гостей.</p> <p>Заполнение актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы</p> <p>К. р. 7. О.</p>								
<p>Тема 7.</p> <p>Управление персоналом службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p><i>7.1. Основные элементы системы управления персоналом организации.</i></p> <p>7.3. Мотивация персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>Пр. р. 23</p> <p>Разработка структуры требований к кандидатам на соискание должности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Пр. р. 24. О.</p> <p>Формирование графика выхода на смену персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Практическое занятие</p> <p>7.2. Критерии и методы оценки работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Показатели качества обслуживания.</p> <p>Пр. р. 25. О.</p> <p>Разработка структурированного списка критериев</p>		4	26	<p>3.1.2.1.</p> <p>3.1.2.2.</p> <p>3.2.4.</p> <p>3.3.2.</p>	<p>3.1.2.1.</p> <p>3.1.2.2.</p> <p>3.2.1.2.</p> <p>3.2.4.1.</p> <p>3.2.4.2.</p> <p>3.3.2.1.</p> <p>3.3.2.2.</p>	<p>Осн: 1,3</p> <p>Доп: 1,2,3</p> <p>Норм. док.: 4</p>		<p>Проверка выполнения работ: пр. раб. 23-28.</p>

		<p>оценки эффективности деятельности сотрудника службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Пр. р. 26. О. Разработка листа оценки (чек-листа) уборки номера.</p> <p>Практическое занятие 7.4. Создание мотивирующей рабочей среды. Виды поощрения. Пирамида Маслоу.</p> <p>Пр. р. 27. О. Разработка перечня мотивационных воздействий для персонала службы обслуживания и эксплуатации</p> <p>Пр. р. 28. О. Разработка структурированного списка вопросов для анкеты по выявлению уровня мотивации персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>								
Всего часов			12	18	192					
Учебная практика	Виды работ									Защита отчета по

		практике
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с технологиями оценки и планирования потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; 2. Изучение правил техники безопасности и порядка проведения вводного и текущего инструктажа персонала гостиницы; 3. Ознакомление с порядком организации уборки номеров и требованиями к качеству проведения уборочных работ; 4. Изучение правил обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы; 5. Ознакомление с порядком и процедурой отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; 6. Изучение методов стимулирования и повышения мотивации сотрудников, обеспечения их лояльности; 7. Ознакомление с порядком подготовки к работе необходимых для оказания услуг ресурсов (комплектация тележки горничной, выбор чистящих и моющих средств, инвентаря и оборудования) 8. Ознакомление с правилами заполнения актов при порче или утрате имущества гостиницы по вине проживающего 9. Ознакомиться с порядком возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; 10. Заполнение актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей; 11. Проанализировать правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; 12. Анализ правил организации хранения ценностей проживающих и заполнения соответствующей документации; 13. Изучение методов контроля соблюдения сотрудниками требований охраны труда в процессе обслуживания потребителей; 14. Изучение методов контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 	
Производственная практика	Виды работ	Защита отчета по практике
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществлять взаимодействие с персоналом хозяйственной службы 2. Принимать участие в организации досуга и отдыха проживающих 3. Принимать участие в организации оказания дополнительных услуг 4. Обеспечивать хранения ценностей 5. Осуществлять контроль соблюдения правил безопасности при проведении с моющими и чистящими средствами 6. Вести учет документации оборудования и инвентаря гостиницы 7. Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих 8. Организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и 	

	<p>эффективного их использования;</p> <p>9. Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>10. Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;</p> <p>11. Изучение методов контроля соблюдения сотрудниками требований охраны труда в процессе обслуживания потребителей;</p> <p>12. Изучение методов контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>	
--	---	--

Примерная тематика курсовых работ

1. Разработка комплекса мероприятий по организации досуга гостей городского отеля
2. Разработка комплекса мероприятий по повышению качества обслуживания гостей с ограниченными возможностями на примере службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
3. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию услуг хранения личных вещей гостей в отеле
4. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию обслуживания гостей из КНР на примере службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
5. Разработка комплекса мероприятий по повышению эффективности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия
6. Разработка комплекса мероприятий по организации туристско-экскурсионного обслуживания гостей загородного отеля
7. Разработка комплексной программы тренингов для персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с целью повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия
8. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию предоставления услуг бытового характера службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостям отеля
9. Разработка комплекса мероприятий по реорганизации организационной структуры с целью повышения эффективности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
10. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию документационного обеспечения организационных процессов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия
11. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию организации работы по охране труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия
12. Разработка комплекса мероприятий по предоставлению гостям отеля транспортных услуг
13. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию предоставления услуги мини-бара в номерах повышенных категорий
14. Разработка комплекса мероприятий по внедрению ресурсосберегающих технологий в деятельность гостиничного предприятия на примере

службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

15. Разработка комплекта документов для проведения инструктажей по охране труда и технике безопасности для персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия
 16. Разработка комплекса мероприятий по расширению спектра торговых услуг с целью повышения удовлетворенности гостей отеля
 17. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию работы фитнес –центра в гостинице
 18. Разработка комплекса мероприятий по повышению качества предоставления услуг СПА-зоны в отеле
 19. Организация системы контроля работы горничных с целью повышения эффективности деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия
 20. Организация работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия
 21. Разработка комплекса мероприятий по повышению эффективности работы службы Roomservice в гостинице
 22. Организация предоставления бизнес услуг в гостинице
 23. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию обслуживания VIP- гостей в отеле на примере службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
 24. Организация предоставления услуги проживания с животными в отеле
 25. Организация предоставления конференц услуг в гостинице бизнес класса
 26. Организация процесса планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в персонале
 27. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию системы безопасности гостей в отеле
- Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию стандартов комплектации номеров в гостинице

Промежуточная аттестация

**Экзамен
квалификационный**

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы модуля предполагает наличие:

Учебные кабинеты:

- 1) «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»
- 2) иностранного языка;
- 3) иностранного языка (Лингафонный)
- 4) правового и документационного обеспечения управления;
- 5) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 6) безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

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

Технические средства обучения:

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

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

Специализированная мебель, телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение профессионального обеспечения, специальное оборудование.

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

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

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

Перечень средств обучения:

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

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения:

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

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

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

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

Тренинговый кабинет: *Гостиничный номер* (стандарт с двумя кроватями)

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

Требования к материально-техническому обеспечению тренингового кабинета:

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1.	Кровать одноместная	2 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини – бар	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	2 шт.
8.	Стул	1 шт.
9.	Зеркало	1 шт.
10.	Шкаф	1 шт.
11.	Телефон	1 шт.
12.	Верхний светильник	1 шт.
13.	Кондиционер	1 шт.
14.	Телевизор	1 шт.
15.	Гладильная доска	1 шт.
16.	Утюг	1 шт.
17.	Пылесос	1 шт.
18.	Душевая кабина	1 шт.
19.	Унитаз	1 шт.
20.	Раковина	1 шт.
	Зеркало	1 шт.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других	Кол-во единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального пользования	для группового использования

	средств обучения		
1.	Одеяло		2 шт.
2.	Подушка		2 шт.
3.	Покрывало		2 шт.
4.	Комплект постельного белья		2 шт.
5.	Шторы		2 шт.
6.	Напольное покрытие		1 шт.
7.	Укомплектованная тележка горничной		1 шт.
8.	Ершик для унитаза		1 шт.
9.	Ведерко для мусора		1 шт.
10.	Держатель для туалетной бумаги		1 шт.
11.	Стакан		2 шт.
12.	Полотенце для лица		2 шт.
13.	Полотенце для тела		2 шт.
14.	Полотенце для ног		2 шт.
15.	Салфетка на раковину		2 шт.
16.	Полотенце коврик		1 шт.
17.	Санитарно – гигиенические принадлежности		2 шт.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в ред. от 09.03.2021 №45-ФЗ)
4. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484924> (дата обращения: 20.08.2021).
2. Анюшенкова О.Н. Английский язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. (СПО). Учебник. / Анюшенкова О.Н. - Москва: КноРус, 2021. - 342 с.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272> (дата обращения: 20.08.2021).

Дополнительная литература:

2.1 Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с.

2.2 Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Журналы:

1. «Отель»
2. «Пять Звезд»
3. «Гостиничное дело»
4. «PRO-отель»
5. «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции»

Интернет-ресурсы:

6. <http://prohotel.ru>
7. <http://hotelline.ru>
8. <http://www.city-of-hotels.ru>
9. <http://hotelnews.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Освоение данного модуля проходит параллельно с такими модулями как ПМ.02 Организация деятельности сотрудников службы питания и ПМ. 01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения ОП. 01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе; гостиничного предприятия;

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном тренинговом кабинете Гостиничный номер.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков. Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль

проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Изучение каждого раздела профессионального модуля ПМ 03 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда завершается дифференцированным зачетом.

Учебная и производственная (по профилю специальности) практика завершаются дифференцированным зачетом.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения междисциплинарного курса «Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

На экзамен квалификационный должны быть представлены:

- дневник по учебной практике;
- отчет по учебной практике;
- отзывы с оценкой по результатам производственной практики,
- характеристика студента с места прохождения производственной (регулярность посещения, уровень теоретической подготовки, работа в коллективе и в команде, общение с коллегами, руководством, потребителями, готовность к выполнению работы по ВПД «Прием, размещение и выписка гостей»).

Итогом промежуточной аттестации по модулю должно быть однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен или не освоен».

При работе над курсовой работой (проектом) обучающимся оказываются педагогическая консультационная помощь.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и 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, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин.

Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, 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, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, составляет не менее 25 процентов.