МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ

 КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Краснодарского края

**«НОВОРОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКОНОМИКИ»**

**(ГАПОУ КК «НКСЭ»)**

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников

### службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

**по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»**

2020 год

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮЗаместитель директора по УР\_\_\_\_\_\_\_М.А.Кондратюк«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г. | ОДОБРЕНОна заседании цикловой методической комиссией дисциплин специальностей сервиса и рекламы,протокол № \_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2020г. Председатель ЦМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.А.Достовалова  | Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО для укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм» для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», приказ Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. № 1552, зарегистрирован в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г.регистрационный № 44974 |
| СОГЛАСОВАНОНаучно-методический советПротокол № \_\_\_\_\_от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2020г.\_\_\_\_\_\_\_\_Э.М. Ребрина |  |  |

Разработчики:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Будылдина

Преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Г. Панченко

преподаватель

ГАПОУ КК «НКСЭ»

Рецензент

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Достовалова

Преподаватель спец.дисциплин

Высшей категории

ГАПОУ КК «НКСЭ»

Рецензент

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Э. Фарзалиева

Начальник службы приема и размещения

Гостиничный комплекс "Бригантина"

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **4** |
| **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **6** |
| **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **12** |
| **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**1.1. Область применения рабочей программы**

### Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

**1.2.1 Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование общих компетенций |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04 |  Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и 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 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

**1.2.2. Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| ПК 3.1 | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 3.2 | Организовывать деятельность 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. |

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Иметь практический опыт | - в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| уметь | - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;- рассчитывать нормативы работы горничных;- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; |
| знать | **-** структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;- принципы взаимодействия с другими службами отеля;- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;- принципы управления материально-производственными запасами;- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |

**1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – **560** часа.

Из них на освоение МДК:

- МДК 03.01 – **213** часов,

- МДК 03.02 – **194** часов,

 на практики:

- учебную - **72** часа,

- производственную - **72** часов.

**2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | Объем профессионального модуля,ак. час. |
| Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | Самостоя-тельная работа | Консуль-тации |
| Обучение по МДК | Практики |
| Всего | В том числе | Э |
| Лабораторных и практических занятий | КП | Учебная | Производст-венная |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3,ОК. 01 - 11 | **МДК 03.01** Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | **213** | 213 | 38 | - | 3 | - | - | 6 | 2 |
| ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3,ОК. 01 - 11 | **МДК 03.02** Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | **194** | 194 | 190 | - | 3 | - | - | 0 | 1 |
|  | **УП.03 Учебная практика**, часов | **72** |  | 72 | - | - | - |
|  | **ПП.03 Производственная практика**, часов  | **72** | - | 72 | - | - |
|  | **Экзамен по модулю** | **9** |  | - | - | 6 | - | - | - | 3 |
|  | **Всего:** | **560** | **407** | **228** | - | **12** | **72** | **72** | **6** | **6** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)** | **Объем часов** |
| **1** | **2** | **3** |
| **МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.** | **213** |
| **Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.** | **100** |
| Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | **Содержание** | **44** |
| Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.  | 4 |
| Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. | 4 |
| Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования. | 4 |
| Ответственность персонала за качество выполняемых работ | 2 |
| Правила поведения в нестандартных ситуациях. | 2 |
| Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  | 4 |
| Нормы расхода чистящих и моющих средств. | 4 |
| Оказание первой помощи. | 2 |
| Правила пожарной безопасности.  | 2 |
| Правила эвакуации.  | 2 |
| Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.  | 4 |
| Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. | 4 |
| Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. | 2 |
| Деловое общение.  | 2 |
| Этика и этикет. | 2 |
| **Тематика практических работ** | **6** |
| №1.Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. | 2 |
| №2. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. | 2 |
| №3. Оформление контроля качества уборки номеров. | 2 |
|  | **Самостоятельная работа «Составление схемы структуры управления службой эксплуатации номерного фонда»** | **2** |
| Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. | **Содержание** | **38** |
| Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.  | 6 |
| Состав и группировка основных средств.  | 6 |
| Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. | 4 |
| Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. | 6 |
| Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.  | 4 |
| Учет ремонта основных средств. | 4 |
| Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. | 4 |
| Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление. | 4 |
| **Тематика практических работ** | **8** |
| №4. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 4 |
| №5. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. | 4 |
|  | **Самостоятельная работа «Составление таблицы по основным средствам гостиницы** | **2** |
| **Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.** | **108** |
| Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. | **Содержание** | **36** |
| Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Виды уборки | 4 |
| Уборка общественных и служебных зон гостиницы. | 4 |
| Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в гостиницах делового назначения, апарт-отелях, в хостелах, бутик-отелях, в отелях-люкс | 4 |
| Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». | 4 |
| Уборочные материалы, техника, инвентарь  | 4 |
| Хранение ценных вещей проживающих.  | 4 |
| Учет и возврат забытых вещей. | 4 |
| Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.  | 4 |
| Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. | 4 |
|  **Тематика практических работ** | **8** |
| №6. Оформление технологических документов службы номерного фонда. | 4 |
| №7. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. | 2 |
| №8. Оформление забытых вещей. | 2 |
| Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки | **Содержание** | **16** |
| Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. | 4 |
| Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. | 4 |
| Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. | 4 |
| Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. | 4 |
| **Тематика практических работ** | **6** |
| №9. Расшифровка ярлыков текстильных изделий. | 2 |
| №10. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.  | 4 |
| Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих. | **Содержание** | **20** |
| Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. | 4 |
| Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. | 4 |
| Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. | 4 |
| Защита персональных данных. | 2 |
| Коммерческая тайна гостиницы. | 2 |
| Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. | 2 |
| Порядок обеспечение секретности. | 2 |
| **Тематика практических работ** | **4** |
| №11. Составление концепции безопасности для гостиницы | 2 |
| №12. Составление схемы структуры службы безопасности. | 2 |
| Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих | **Содержание** | **10** |
| Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице | 2 |
| Воровство в гостинице. | 2 |
| Системы контроля доступа в помещения. | 2 |
| Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. | 2 |
| Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. | 2 |
| **Тематика практических работ** | **6** |
| №13. Составление программы противодействия воровству в гостинице. | 2 |
| №14. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз. | 4 |
| Самостоятельная работа «Служба безопасности отеля»  | **2** |
| **Консультации** | **Промежуточная аттестация по МДК 03.01 – консультации** | **2** |
| **Экзамен** | **Промежуточная аттестация по МДК 03.01 – экзамен комплексный** | **3** |

|  |  |
| --- | --- |
| **МДК 03.02** «**Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»** | **194** |
| **Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.** | **102** |
| Тема 1.1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Профессиональная терминология по теме «Структура службы эксплуатации номерного фонда». Отработка лексики в речи. | 2 |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. | 2 |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.  | 2 |
| Тема 1.2. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления. | 2 |
| Практика заполнения документов. | 2 |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. | 2 |
| Тема 1.3. Грамматика: причастие. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Понятие о простых формах причастий- Participle One, Participle Two*.*  | 2 |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений | 2 |
| Отработка грамматических структур в речи | 2 |
| Тема 1.4. Персонал номерного фонда. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики по теме «Персонал номерного фонда», закрепление в упражнениях. | 2 |
| Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста.  | 2 |
| Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. | 2 |
| Тема 1.5. Правила поведения персонала в нестандартных ситуациях. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики по теме «Правила поведения персонала в нестандартных ситуациях». | 2 |
| Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.  | 2 |
| Обучение профессиональному общению на иностранном языке. Составление диалогов. | 2 |
| Тема 1.6. Грамматика: выражение долженствования в английском языке. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение грамматического материала «Выражение долженствования в английском языке» | 2 |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений | 2 |
| Контроль знаний лексики и грамматики | 2 |
| Тема 1.7.Оказание первой помощи.  | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Профессиональная терминология по теме «Оказание первой помощи». Отработка лексики в речи. | 2 |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. | 2 |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.  | 2 |
| Тема 1.8. Правила пожарной безопасности.  | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики по теме «Правила пожарной безопасности», закрепление в упражнениях. | 2 |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.  | 2 |
| Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. | 2 |
| Тема 1.9. Правила эвакуации.  | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики, закрепление в упражнениях. | 2 |
| Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. | 2 |
| Обучение профессиональному общению на иностранном языке. Составление диалогов. | 2 |
| Тема 1.10. Грамматика: условные предложения. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Образование и употребление условных предложений 1,2,3 типа. | 2 |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. | 2 |
| Отработка грамматических структур в речи | 2 |
| Тема 1.11. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Профессиональная терминология по теме «Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей».  | 2 |
| Отработка лексики в речи. Выполнение лексико-грамматических упражнений. | 2 |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.  | 2 |
| Тема 1.12. Деловое общение.  | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики по теме «Деловое общение», закрепление в упражнениях. | 2 |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.  | 2 |
| Обучение профессиональному общению на иностранном языке. Составление диалогов. | 2 |
| Тема 1.13. Грамматика: Косвенная речь | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Виды косвенной речи | 2 |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений | 2 |
| Контроль знаний лексики и грамматики | 2 |
| 1.14. Этика и этикет. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Профессиональная терминология по теме «Этика и этикет». Отработка лексики в речи. | 2 |
| Перевод (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности. | 2 |
| Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. | 2 |
| Тема 1.15.Понятие о деловой переписке | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Структура деловых писем  | 2 |
| Виды деловых писем: письмо – ответ на запрос бронирования, письмо – предложение, письмо - извинение | 2 |
| Написание делового письма гостю | 2 |
| Тема 1.16. Грамматика: согласование времен | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Согласование времен | 2 |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений | 2 |
| Контроль знаний лексики и грамматики | 2 |
| 1.17. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.  | 2 |
| Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | 2 |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. | 2 |
| **Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.** | **88** |
| Тема 2.1. Уборка номеров | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики по теме «Уборка номеров», закрепление в упражнениях. | 2 |
| Практика устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. | 2 |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. | 2 |
| Тема 2.2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики по теме «Уборка общественных и служебных зон гостиницы». | 2 |
| Закрепление лексики в упражнениях, развитие навыков общения.  | 2 |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. | 2 |
| Тема 2.3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в гостиницах делового назначения, апарт-отелях, в хостелах, бутик-отелях, в отелях-люкс | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики, закрепление в упражнениях. | 2 |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. | 2 |
| Аудирование. Практика устной речи.  | 2 |
| Тема 2.4. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики по теме «Обслуживание VIP-гостей», закрепление в упражнениях. | 2 |
| Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. | 2 |
| Перевод (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности. | 2 |
| Тема 2.5. Уборочные материалы, техника, инвентарь  | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Профессиональная терминология по теме «Уборочные материалы, техника, инвентарь». | 2 |
| Перевод (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности | 2 |
| Формирование и контроль навыков устной речи по теме.  | 2 |
| Тема 2.6. Хранение ценных вещей проживающих. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики, закрепление в упражнениях. | 2 |
| Практика устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. | 2 |
| Обучение профессиональному общению на иностранном языке. Составление диалогов. | 2 |
| Тема 2.7. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики по теме «Организация работы камеры хранения». | 2 |
| Закрепление лексики в упражнениях, развитие навыков общения. | 2 |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. | 2 |
| Тема 2.8. Оформление забытых вещей.  | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики, закрепление в упражнениях. Аудирование. | 2 |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. | 2 |
| Обучение профессиональному общению на иностранном языке. Составление диалогов. | 2 |
| Тема 2.9. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики по теме «Организация работы прачечной и химчистки в гостинице». | 2 |
| Практика устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. | 2 |
| Контроль знаний лексики и грамматики. | 2 |
| Тема 2.10. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение и закрепление лексики. Составление диалогов. | 2 |
| Перевод (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности. | 2 |
| Обучение профессиональному общению на иностранном языке.  | 2 |
| Тема 2.11. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение и закрепление лексики. Выполнение упражнений с использованием лексики. | 2 |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. | 2 |
| Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. | 2 |
| Тема 2.12. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение лексики по теме «Виды угроз в гостинице». | 2 |
| Перевод (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности. | 2 |
| Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. | 2 |
| Тема 2.13. Обеспечение безопасности проживающих. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение и закрепление лексики. Составление диалогов. | 2 |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. | 2 |
| Контроль знаний лексики и грамматики. | 2 |
| Тема 2.14. Сохранность имущества проживающих. | **Тематика практических занятий** | **4** |
| Профессиональная терминология по теме «Сохранность имущества проживающих». | 2 |
| Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. | 2 |
| Тема 2.15. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке. | **Тематика практических занятий** | **6** |
| Введение и закрепление лексики. Составление диалогов. | 2 |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. | 2 |
| Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | 2 |
| **Консультации** | **Промежуточная аттестация по МДК 03.02 – консультации** | **1** |
| **Экзамен** | **Промежуточная аттестация по МДК 03.02 – экзамен комплексный** | **3** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Учебная практика** **Виды работ**  | **72** |
| 1.Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы | 6 |
| 2. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания | 6 |
| 3. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья | 6 |
| 4. Проведение различных видов уборочных работ.  | 6 |
| 5. Оформление документов на забытые вещи | 6 |
| 6. Контроль сохранности предметов интерьера номеров | 6 |
| 7. Составление актов на списание инвентаря и оборудования | 6 |
| 8. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Использование в работе знаний иностранных языков | 6 |
| 9. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием | 6 |
| 10. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.  | 6 |
| 11. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей | 6 |
| 12. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. | 4 |
| Дифференцированный зачет | 2 |
| **Производственная практика** **Виды работ**  | **72** |
| 1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
 | 6 |
| 1. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению
 | 6 |
| 1. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
 | 6 |
| 1. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
 | 6 |
| 1. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
 | 6 |
| 1. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
 | 6 |
| 1. Ведение учета забытых вещей.
 | 6 |
| 1. Работа с просьбами и жалобами гостей.
 | 6 |
| 1. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Оформление актов на списание малоценного инвентаря. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества
 | 6 |
| 1. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
 | 6 |
| 1. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
 | 6 |
| 1. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Оформление отчетной документации
 | 4 |
| Дифференцированный зачет | 2 |
| **Промежуточная аттестация по ПМ.03 – консультации** | **3** |
| **Промежуточная аттестация по ПМ.03 – экзамен по модулю** | **6** |
| **Итого** | **560** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Материально-техническое обеспечение**

Для реализации программы профессионального модуля имеется специальное помещение **«Кабинет Организации деятельности основных служб гостиницы».**

Основное оборудование:

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.) – 1 шт.

Персональный компьютер – 1 шт.

Стойка ресепшн – 1 шт.

Телефон – 1 шт.

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт.

Сейф – 1 шт.

POS-терминал – 1 шт.

Шкаф для папок – 1 шт.

Детектор валют – 1 шт.

Лотки для бумаги – 1 шт.

Стол преподавателя – 1 шт.

Стул преподавателя – 1 шт.

Рабочая станция преподавателя – 1 шт.

Стол ученический двухместный – 14 шт.

Стул ученический – 28 шт.

Шкаф для хранения учебных пособий – 4 шт.

Стенды учебные демонстрационные-9шт

Доска классная – 1 шт.

ЖК телевизор - 1 шт.

Ноутбук с ПО "Отель" - 10 шт.

Тележка для горничной – 1 шт.

Программное обеспечение:

Windows 7 PRO

7Zip

Adobe Reader

Microsoft Office

Microsoft Progect Professional

Visual Studio

Microsoft visual FoxPro

Microsoft VirtualPC

NanoCad 5.1

SandSoft Отель

Для реализации программы профессионального модуля имеется специальное помещение **«Кабинет Иностранного языка**»

Основное оборудование:

Стол преподавателя – 1 шт.

Стул преподавателя – 1 шт.

Стол ученический двухместный – 8 шт.

Стул ученический – 16 шт.

Шкаф для хранения учебных пособий – 2 шт.

Стенды учебные демонстрационные-2шт

Доска классная – 1 шт.

Рабочая станция преподавателя – 1 шт.

Плазменная панель (ЖК телевизор) – 1 шт.

Программное обеспечение:

Windows 7 PRO

1C:Предприятие 8.2

7Zip

Adobe Reader

AutoCAD Academic Edition (сетевая)

Autodesk Backburner

Autodesk 3ds Max

Kaspersky Internet Security

QuickTime

ArchiCAD 14 Русская версия

Microsoft Office Standart

Microsoft Office Visio

Microsoft Office Access

Microsoft Progect Professional

Visual Studio

Microsoft visual FoxPro

Microsoft VirtualPC

NanoCad 5.1

КОМПАС-3D LT V12

Google Chrome

Наглядные пособия:

Комплект стендов "Иностранный язык - страны изучаемого языка"

Диски CD:

1. CD-ROM: Английский с самого начала: 30 треков / ИВ. Вронская. -М.: КАРО. (CD)
2. CD-ROM: Страна лингвиния. Орфографический диктант: Ч. 3. "Части и запчасти". - М.: Новый диск, (CD)
3. CD-ROM: Спецподготовка. Немецкий без акцента. - М.: Нов. школа: Новый диск (CD)
4. CD-ROM: Ускоренный курс современного англ. языка для нач. / В.А.Миловидов - М.: Айрис-пресс, (CD)
5. English elements. Базовый уровень. - М.: Новый диск. - (Курс английского языка).2 CD-ROM
6. Учите немецкий: Уровень для начинающих. - М.: Новый диск (CD)
7. Учите немецкий: Уровень для продолжающих обучение - М.: Новый диск. - (EuroTalk interactive) (CD)
8. Миловидов В.А. Ускоренный курс современного англ. языка для начинающих. - М.: Айрис-пресс, (CD)
9. Страна лингвиния. Орфографический диктант: Ч. 3. "Части и запчасти". - М.: Новый диск, (CD)
10. Столяров И. Bridge to English I: Базовый курс английского языка - М.: Интенс, - (Best seller) (CD)
11. CD-ROM: English elements. Базовый уровень. - М.: Новый диск. - (Курс английского языка; 1) (CD)
12. CD-ROM: Bridge to English I: Баз. курс англ. языка / И. Столяров. - М.: Интенс - (Best seller) (CD)
13. CD-ROM: Ускоренный курс современного англ. языка для нач. / В.А. Миловидов - М.: Айрис-пресс, (CD)

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

**3.2.1. Печатные издания:**

1. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник М.: Издательский центр «Академия», 2019.-320 с. Профессиональное образование
2. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг: Учебник. - М. : Академия, 2017. - 240 с. - (Проф.образование).
3. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2017. - 168 с.
4. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие. - М. : Кнорус, 2017. - 168 с.
5. Можаева, Н.Г. Индустрия гостеприимства : Практикум. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 120 с. - (Среднее профессиональное образование).
6. Мошняга Е.В. Английский язык: туризм, гостеприимство, платежные средства: учебное пособие – М.: Академия, 2017. – 246 с.

**3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Нейман, С. Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1: учебное пособие / С. Ю. Нейман. - Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2017. - 255 c. - ISBN 978-5-93252-313-1. - Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/26676.html> - Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry - Английский язык в сфере обслуживания гостиниц: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. - Саратов: Профобразование, 2020. - 118 c. - ISBN 978-5-4488-0681-0. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/91837.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | 75% правильных ответовОценка процессаОценка результатов Экспертное наблюдение | Экспертное наблюдение выполнения практических работТестированиеСитуационная задача Ролевая играДифференцированный зачет по практике Экзамен комплексный Экзамен по модулю |
| 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 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |