

СОГЛАСОВАНО
на заседании методической комиссии
ГБПОУ ТКСиТ
Протокол №1 30 августа 2018 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ ТКСиТ
Е.А. Кузнецова
01 сентября 2018г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ
ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА
МДК.03.01 Организация деятельности службы обслуживания и
эксплуатации номерного фонда
МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной
коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного
фонда

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2018 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело

Организация-разработчик: ГБПОУ «ТКСиТ»

Разработчик:

Гуськова Анастасия Павловна, преподаватель специальных дисциплин

Кузнецова Татьяна Владимировна, преподаватель иностранного языка

© ГБПОУ ТКСиТ

© Гуськова Анастасия Павловна, преподаватель специальных дисциплин

© Кузнецова Татьяна Владимировна, преподаватель иностранного языка

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничный дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (далее – ВПД): организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующих профессиональных компетенций (далее – ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

И соответствующих общих компетенций (далее – ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного дела.

1.2. Цель и планируемые результаты 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.

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 housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;

- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 336 часов, в том числе:

учебная нагрузка обучающегося МДК 03.01 – 145 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 114 часов;

внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося – 31 час;

учебная нагрузка обучающегося МДК 03.02 – 47 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 36 часов;

внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося – 11 часов;

учебной и производственной практики всего – 144 часа:

учебной практики – 36 часов;

производственной практики – 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК1.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3	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.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.03 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося				
			В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч., курсовая работа (проект), часов	В т.ч., курсовая работа (проект), часов	Учебная, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. – ПК 1.3.	Раздел 1. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	145	54	60	*	31	*		*
ПК 1.1. – ПК 1.3.	Раздел 2. Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации	47	16	20	*	11	*	36	*
	Учебная практика	36							
	Производственная практика (по профилю специальности)	108							108
	Всего:	336	70	80		42	*	36	108

* Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отлагательного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

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

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторной самостоятельная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов
1	2	3	4
МДК 03.01 Организация деятельности служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда			114+(вср.31)
Раздел 1. Организация деятельности служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
Тема 1.1. История развития гостиничного хозяйства	Содержание учебного материала		5
	1. Зарождение и развитие гостиничного хозяйства. Первые гостиничные предприятия и их эволюция.	1	1
	2. Международные и российские гостиничные цепи. Модели международных гостиничных цепей.	2	2
	3. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства данные в нормативных документах и стандартных требованиях. Перечень основных нормативных документов используемых в гостиничном хозяйстве.	2	2
	Контрольная работа		1
	1. №1 в форме тестирования на тему: «История развития гостиничного хозяйства»		
Тема 1.2. Классификация гостиниц и туристских комплексов	Содержание учебного материала		4
	1. Международная и российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров. Национальная система классификации. Основные требования по обязательствам независимо от класса предприятий.	2	2
	2. Функциональное назначение гостиничных предприятий. Основные определения. Деление по группам: целевые и транзитные.	2	2
Тема 1.3. Организация поэтажного	Содержание учебного материала		9
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции.	2	1

обслуживания номерного фонда гостиниц	2.	Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников.	2	1
	3.	Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	2	2
	4.	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 УР- гостей. Виды «комплементов».	2	2
	5.	Правила противопожарной безопасности, средства пожаротушения. Правила поведения сотрудников при обнаружении очага возгорания. Охрана труда в гостиничных предприятиях.	2	2
	6.	Контроль над соблюдением правил использования жидких, порошкообразных и гелеобразных чистящих средств. Нормы расхода.	2	1
	Контрольная работа			
Тема 1.4. Организация работы прачечной и химчистки	1.	№2 в форме тестирования на тему: «Организация поэтапного обслуживания номерного фонда гостиниц»		
	Содержание учебного материала			6
	1.	Контроль по обеспеченности гостиниц бельем. Требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы.	2	2
	2.	Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице. Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов.	2	2
3.	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Виды используемых документов. Работа с гостями.	2	2	
Контрольная работа				1
Тема 1.5. Организация предоставления услуг в процессе проживания	1.	№3 в форме тестирования на тему: «Организация работы прачечной и химчистки»		
	Содержание учебного материала			13
	1.	Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Предоставление услуг сервис-бюро и спра. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг.	2	2
	2.	Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания.	2	2
3.	Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы. Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения.	2	1	

Тема. 1.6. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их личных вещей	4.	Оказание персональных услуг гостю. Технология предоставления услуги «побудка».	2	2
	5.	Оказание транспортных услуг проживающим. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации.	2	2
	6.	Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимационно-досуговая деятельность гостиничных предприятий.	2	2
	7.	Организация спортивно - оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу.	2	2
	Контрольная работа			1
	1.	№4 в форме тестирования на тему: «Организация предоставления услуг в процессе проживания»		
	Содержание учебного материала			8
	1.	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. Методы предотвращения гостиничных краж.	2	2
	2.	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице. Ознакомление с технологией работы обслуживающего персонала.	2	2
	3.	Оставленные и потерянные вещи. Порядок регистрации, хранения. Возврат.	2	2
4.	Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (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	
Контрольная работа			1	
1.	№5 в форме тестирования на тему: «Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их личных вещей»			
Практические занятия:			60	
1.	№1 Отработка алгоритма проверки качества уборки.	3	6	
2.	№2 Отработка алгоритма заполнения документации при проверки качества уборки.	3	6	
3.	№3 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	3	6	
4.	№4 Расшифровка ярлычков текстильных изделий.	3	6	
5.	№5 Составление диалога и работа с документацией при оказании услуги «побудка».	3	6	
6.	№6 Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций.	3	6	
7.	№7 Отработка навыков входа в гостиничный номер, правила обращения с проживающими.	3	6	
8.	№8 Отработка навыков по порядку выполнения просьб гостей.	3	6	

9.	№9 Отработка навыков оформления документов по переводу гостей из одного номера в другой.	3	6
10.	№10 Отработка навыков работы с документацией по хранению оставленных вещей гостя.	3	6
Внеаудиторная самостоятельная работа			
1. Подготовка к текущему контролю знаний, практическим занятием (работа с конспектом лекций). 2. Подбор и анализ информации в материалах Интернет-ресурсов, учебной литературы 3. Изучение различных видов документации. 4. Проработка изученного материала.			
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:			
2.1 Поиск в интернете материалов по истории возникновения и развития гостиничного хозяйства в России. 2.2 Поиск в интернете материалов по использованию современных средств для обработки различных поверхностей в гостиницах (для подготовки к презентациям). 2.3 Поиск материалов для подготовки сообщений по теме «Функциональное назначение гостиничных предприятий». 2.4 Поиска в интернете материалов по организации анимационно-досуговых программ в гостиницах (для подготовки презентаций). 2.5 Поиск в интернете экскурсионные программы, предлагаемые проживающим. 3.1 Изучение документа: Приказ № 86 от 25 июля 2005 г «об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения». 3.2 Изучение документа: «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». 3.3 Изучение документа ГОСТ Р 51 185-98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». 4.1 Проработка должностных обязанностей персонала номера номерного фонда. 4.2 Проработка должностных инструкций персонала спортивно-оздоровительного комплекса. 4.3 Проработка спектра услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе гостиницы. 4.4 Проработка материалов по использованию автотранспорта в гостиницах. Виды и назначение. 4.5 Проработка должностных инструкций работников службы безопасности в гостиницах. 4.6 Проработка материалов о требованиях к постельному и банному белью.			
31			
Повторительно-обобщающее занятие			
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета			
2			
2			
МДК.03.02			
Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
36+вер11			

Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала	2	
	1. Виды отелей и их особенности. Появление первых гостиниц: история появления первых гостиниц, цель их появления. Виды отелей. Сложноподчинённые предложения (с союзами и бессоюзные). Выполнение лексико-грамматических упражнений.	2	1
	2. Номерной фонд гостиницы. Основные функции существительных, артиклей и их употребление. Мировые стандарты в классификации отелей. Обслуживание номеров. Согласование времён при переводе прямой речи в косвенную. Персонал и гости отеля. Заполнение документации.	2	1
Тема 2.2 Организация службы приема и размещения	Содержание учебного материала	2	2
	1. Бронирование номеров в гостинице. Бронирование номера по телефону. Правила регистрации. В номере. Составление диалогов (актуализация 75 ЛЕ по теме). Написание письменных работ по заполнению документации отеля.	2	1
	2. Регистрация гостей в гостинице. Организация встречи, приема, размещения и обслуживания гостей. Предоставление информации гостям о дополнительных услугах в гостинице. Использование различных средств делового общения. Социально-бытовой диалог.	2	1
Тема 2.3 Организация оказания услуг в гостинице.	Лабораторная работа 1. №1 «Организация службы приема и размещения» Содержание учебного материала		4
	1. Предоставление информации об услугах и режиме работы. Диалог «У стойки администратора». Виды апартаментов: прием гостей, регистрация и размещение гостей; условия оплаты и условия проживания в гостинице. Составление диалогов.	2	2
	2. Текст «Услуги в отеле». Введение новой лексики по теме. Лабораторная работа	2	1
Тема 2.4 Организация питания в гостинице	1. №2 «Организация оказания услуг в гостинице» Содержание учебного материала		4
	1. Фразы делового общения при встрече и размещении гостей в гостинице. Рассмотрение жалоб гостей в гостинице. Вызов экстренной помощи. Активная лексика по теме. Речевые	2	2
		2	1

	структуры.			
2.	Диалог «В ресторане» Этикет за столом. Составление меню. Банкеты. Заказ блюд. Объяснение, из чего состоит блюдо и/или как его приготовить. Жалобы в ресторане. Составление меню.	2		1
Лабораторная работа				
1.	№3 «Организация питания в гостинице»			4
Содержание учебного материала				
1.	Виды услуг в гостинице: деловой центр и его оборудование, конференции в гостинице, спортивные услуги; автомобиль напрокат. Сообщение информации о предоставляемых услугах. Презентация гостиницы. Активная лексика по теме. Речевые структуры.	2		1
2.	Отъезд гостей. Диалоговая работа. Активная лексика по теме. Речевые структуры.	2		1
3.	Сдача номера, расчет. Диалоговая работа. Активная лексика по теме. Речевые структуры.	2		1
Лабораторная работа				
1.	№4 «Отъезд гостей»			4
Содержание учебного материала				
1.	Рассмотрение претензий потребителей услуг. Введение лексик по теме. Речевые структуры	2		1
2.	Претензии к обслуживанию номера. Лексические выражения. Советы и правила поведения в разных местах (в гостинице, на экскурсии и др.). Как улаживать жалобы и претензии клиентов. Письмо-извинение на жалобу клиента.	2		1
3.	Недостатки в ресторане. Диалог. Введение новой лексики. Образцы сообщений. Оборот there is/are.	2		1
Контрольная работа				
1.	№5 «Рассмотрение претензий потребителей услуг»			4
Внеаудиторная самостоятельная работа				
1. Подготовка к текущему контролю знаний, практическим занятием (работа с конспектом лекций).				
2. Подбор и анализ информации в материалах Интернет-ресурсов, учебной литературы				
3. Изучение различных видов документации.				
4. Проработка изученного материала.				
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
2.1 Поиск в интернете материалов по использованию современных импортных средств для обработки различных поверхностей в гостиницах (для подготовки к презентациям).				
2.2 Поиска в интернете материалов по организации анимационно-досуговых программ на иностранном языке в гостиницах (для подготовки презентаций).				

<p>4.1 Проработка спектра услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе гостиницы на иностранном языке. 4.2 Проработка материалов о требованиях к постельному и банному белью на иностранном языке.</p>		
<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>		
<p>Учебная практика:</p>		2
<p>Уметь:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; • организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; • рассчитывать нормативы работы горничных; • контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; 	36
<p>Знать:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; • принципы взаимодействия с другими службами отеля; • сервисные стандарты housekeeping; • санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; • порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; • принципы управления материально-производственными запасами; • методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; • требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; • систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 	
<p>Производственная практика:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • разработка операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; • планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 	108
<p>Всего</p>		
<p>Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:</p>		336
<p>1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);</p>		
<p>2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);</p>		
<p>3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).</p>		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие:

учебных кабинетов:

- Гостиничного дела.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Гостиничного дела»:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- стойка ресепшн;
- доска классная.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа – проектор;
- экран.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Учебники и учебные пособия

1. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник/ И.М. Асанова.- 1-е изд.- М.: Издательский центр «Академия», 2016 г. - 288 с.
2. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений/ Н. Ю. Арбузова. – 3-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2015 г. - 224 с.
3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования/ М. А. Ёхина. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2015 г. - 208 с.
4. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник/ Н.В. Корнеев.- М.: Издательский центр «Академия», 2016 г.- 272 с.
5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник/ А. Ю. Лапина. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2017 г. – 208 с.

Дополнительные источники:

1. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие/ С. В. Дусенко.- М.: Издательский центр «Академия», 2011 г. - 224 с.
2. Володоманова, Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: учебник/ Н.Ю. Володоманова.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
2. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие/ В. К. Карнаухова. - Ростов н/д: Феникс, 2010 г. - 254 с.
3. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие/ О. Т. Лойко. - М.: Издательский центр «Академия», 2010 г. - 304 с.
4. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., испр. – М.: ООО Книгодел : МАТГР, 2010 г. - 288 с.
5. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие/ А.С. Кусков. - М.: Издательско- торговая корпорация Дашков и К, 2009 г. - 328с.
6. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие/ Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА - М, 2013 г. - 352 с.

Электронные издания:

1. КонсультантПлюс – надежная правовая поддержка [Электронный ресурс]: Компьютерная справочно-правовая система в России. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.consultant.ru/>
2. Znanium.com [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://znanium.com/>

3. СвойБизнес [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.mybiz.ru/>
4. StudFiles [Электронный ресурс]: Файловый архив для студентов. Все предметы. Все вузы. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.studfiles.ru/>
5. Tourlib.net [Электронный ресурс]: Туристическая библиотека. - Свободный доступ из сети Интернет. - http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm
6. Prohotel.ru [Электронный ресурс]: Портал про гостиничный сервис. - Свободный доступ из сети Интернет. - <http://www.prohotel.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Программа профессионального модуля «Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» реализуется в течение 3 семестра курса обучения.

Организация учебного процесса и преподавание профессионального модуля в современных условиях должны основываться на инновационных психолого-педагогических подходах и технологиях, направленных на повышение эффективности преподавания и качества подготовки обучающихся.

Освоению данного модуля должно предшествовать изучение дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического, математического и естественнонаучного, профессионального циклов.

В процессе обучения студентов основными формами являются: аудиторные занятия, включающие лекции и практические занятия, а также внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося. Тематика лекций и практических занятий соответствует содержанию программы профессионального модуля.

Лекции формируют у студентов системное представление об изучаемых разделах профессионального модуля, обеспечивают усвоение ими основных дидактических единиц, готовность к восприятию профессиональных технологий и инноваций, а также способствуют развитию интеллектуальных способностей.

Практические занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной и индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов проводится вне аудиторных часов, составляет около 1/3 от общей трудоемкости междисциплинарного комплекса. Внеаудиторная самостоятельная работа включает в себя работу с литературой, подготовку рефератов по выбранной теме, проведение исследований по заданным темам, отработку практических умений, и способствует развитию познавательной активности, творческого мышления обучающихся, прививает навыки самостоятельного поиска информации, а также формирует способность и готовность к самосовершенствованию, самореализации и творческой адаптации, формированию общих компетенций.

Оценка теоретических и практических знаний студентов осуществляется с помощью тестового контроля, решения ситуационных задач, оценки практических умений. В конце изучения ПМ состоится квалификационный экзамен, кроме того,

материалы профессионального модуля «Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», включаются в государственную (итоговую) аттестацию по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Учебную практику рекомендуется проводить непрерывным циклом. Учебная практика проводится в лабораторных и предметных кабинетах, под руководством преподавателей, осуществляющих преподавание междисциплинарного курса профессионального модуля.

Производственную практику (по профилю специальности) необходимо проводить как итоговую (концентрированную) практику по завершению модуля. Базами производственной практики являются колледж заключает договор о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения производственной практики в данных предприятиях и организациях являются наличие квалифицированного персонала, оснащенность современным технологическим оборудованием. Практика по профилю специальности проводится под руководством преподавателей и специалистов предприятия-базы практики. Руководитель от колледжа назначается приказом директора из числа преподавателей специальных дисциплин. В обязанности преподавателя-руководителя практики входит: контроль выполнения программы практики, оказание методической и практической помощи студентам при отработке практических профессиональных умений и приобретения практического опыта, проверка заполнения дневника по производственной практике. Руководители практики студентов от предприятия-базы практик назначаются приказом руководителя предприятия до начала практики, из числа специалистов, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Мастера: наличие первой и высшей категорией. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование
ПК1.2.Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Оценка процесса	Экспертное наблюдение выполнения практических работ Оценка результатов
ПК1.3.Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Виды работ на практике Практические работы Ролевая игра Ситуационная задача

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Виды работ на практике Практические работы Ролевая игра Ситуационная задача
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Оценка процесса Оценка результатов	Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении

		практики.
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование, собеседование
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра, ситуационные задачи
ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Экспертное наблюдение	Практическое задание
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Экспертное наблюдение	Ролевая игра, Ситуационные задачи Тестирование
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическое задание Ролевая игра Ситуационные задачи
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; Тестирование
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическое задание
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическое задание, Ролевая игра, Ситуационные задачи

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 80	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений определяется преподавателем интегральная оценка освоенных обучающимся профессиональных и общих компетенций как результатов освоения профессионального модуля.