

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Колледж
(на правах факультета непрерывного профессионального образования)



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 03**

**Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих**

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация
специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Санкт-Петербург
2023

Автор

преподаватель

Иванова М.Б.

(подпись)

Рассмотрена на заседании педагогического совета колледжа (на правах факультета непрерывного профессионального образования) от 31.03.2023 г., протокол №5.

Председатель педагогического
совета

Челей Т.М.

(подпись)

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии колледжа от 23.03. 2023 г., протокол № 5.

Председатель УМК

Сагидуллина Г.В.

(подпись)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой

Борош Н.А.

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	4
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ...	6
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	24

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих является частью программы подготовки специалистов среднего звена и составлена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт в:

приеме и размещении гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения;

поддержании чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **уметь:**

- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
- осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;
- регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию;
- организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- составлять и обрабатывать необходимую документацию;
- осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей;
- использовать навыки делового общения с посетителями;

использовать навыки делового общения с посетителями;
полнота и последовательность исполнения заявок на бытовые услуги по обработке личного белья гостей и доставки их в номер.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **знать**:

Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства

Основы трудового законодательства Российской Федерации

Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников

Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии

Оказывать первую помощь

Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги

Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг

Программное обеспечение деятельности туристских организаций

Этику делового общения

Основы делопроизводства

функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;

стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;

критерии и показатели качества обслуживания;

правила работы с информационной базой данных гостиницы;

принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей;

правила приема, регистрации индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

категории гостей и особенности их обслуживания;

критерии и показатели качества обслуживания;

стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;

критерии и показатели качества обслуживания;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

правила поведения в конфликтных ситуациях;
 правила работы с возражениями гостей.
 содержание нормативных документов;
 - содержание должностных инструкций персонала гостиницы.
 правила и нормы охраны труда, техники безопасности,
 производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в
 процессе обслуживания гостей;
 критерии и показатели качества обслуживания;
 основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
 содержание должностных инструкций персонала гостиницы.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля

Всего – 398 часов, в том числе:

в форме практической подготовки – 252 ч.;

Практики, в том числе:

- учебная практика – 2 недели, 72 часа;

- производственная практика – 5 недель, 180 часов.

Консультация – 4 ч.

Промежуточная аттестация – 6 ч.,

в форме:

дифференцированного зачета по МДК.03.01 в 4 семестре;

дифференцированного зачета по МДК.03.02 в 4 семестре;

экзамена по модулю ПМ.03 в 4 семестре.

2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих», соответствующие ему профессиональные (ПК) и общие (ОК) компетенции:

Код	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на

	государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ВД 01	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ПК 3.1	Осуществлять деятельность по приему и размещению гостей при заселении, проживании и выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения (для портье)
ПК 3.2	Осуществлять деятельность по поддержанию чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию (для горничной) координировать работу по реализации заказа

В ходе освоения профессионального модуля учитывается движение к достижению личностных результатов обучающимися:

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих,

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности,

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства,

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства,

ЛР 14 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности,

ЛР 15 Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

3 Структура и содержание профессионального модуля

3.1 Тематический план профессионального модуля ПМ.03

Коды компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Сумм. учебная нагрузка, ч.	в т.ч. в форме практик. подготовки	Объем профессионального модуля								
				Работа обучающегося во взаимодействии с преподавателем								Самостоятельная работа, ч.
				Обучение по МДК					Практики		Консультации, ч.	
				Всего, часов	в т.ч.			Учебная	Производственная			
Промежуточная аттестация, ч.	Лекции. ч.	лабораторные и практические занятия, ч.	курсовая работа (проект), ч.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.4, ПК 3.1	МДК.03.01 Выполнение работ по профессии 25627 Портье	70	-	64	-	20	44	-	36	-	-	4
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 3.2	МДК.03.02 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная	70	-	64	-	20	44	-	36	-	-	4
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.4, ПК 3.1, ПК 3.2	Учебная практика	72	72								-	-
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.4, ПК 3.1, ПК 3.2	Производственная практика	180	180							180	-	-
	Консультация	4									4	
	Экзамен по модулю	6	-		6						-	
	Всего:	398	252	128	6	40	88	-	36	180	4	8

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 03.01 Организация деятельности по профессии портье			
Тема 1. Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами и оформление кассовых документов.	<p>Лекции</p> <p>Введение. Цели и задачи предмета</p> <p>1.Правила организации наличного денежного и безналичного обращения Российской Федерации Порядок осуществления кассовых операций. Правила приема, хранения и выдачи наличных денег. Требования к оснащению и оборудованию помещения кассы.</p> <p>2.Понятие о материальной ответственности кассира, права и обязанности работодателя и кассира. Установление и соблюдение лимита остатка наличных денег в кассе. Соблюдение кассовой дисциплины.</p> <p>3. Документация по оформлению наличного денежного обращения. Денежные документы: виды и правила работы с ними. Порядок ведения книги учета движения денежных документов</p> <p>4. Порядок оформления кассовых документов Унифицированные формы первичной учетной документации по кассовым операциям. Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров.</p> <p>5. Ведение журнала регистрации приходных и расходных кассовых документов. Получение наличных денег в банке по чековой книжке.</p> <p>Оформление объявления на взнос наличными для зачисления сверхлимитных денежных средств на расчетный счет. Выдача заработной платы по платежной, расчетно-платежной ведомости. Оформление депонированной заработной платы. Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов</p>	8	1
	Практические занятия	10	2
	1.Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства. 2. Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных		3

	документов 3. Оформление депонированной заработной платы. 4. Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров.		
	Лекции 1. Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса. 2. Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела. 3. Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.	4	1
Тема 2 Организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы	Практические занятия	12	2 3
	1. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по функциональному назначению) 2. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по типам ОСУ) 3. Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона		
	Лекции 1. Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей 2. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей. 3. Услуги питания в гостинице. Правила предоставления. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Анимационная и досуговая деятельность курортных отелей. Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы»	4	1
Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	Практические занятия	12	2 3
	1.Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице. Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса. 2.Моделирование ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным предприятием. 3.Составление схемы размещения гостей.		
	Лекции 1.Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного	4	1

	<p>предприятия</p> <p>2.Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.</p> <p>3.Функции службы ночного портье и правила аудита. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами.</p>		
<p>Тема 4. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.</p>	<p>Практические занятия</p> <p>1.Составление должностной инструкции портье гостиницы</p> <p>2.Моделирование ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда</p> <p>3.Моделирование ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда</p> <p>4.Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.</p>	<p>10</p>	<p>2</p> <p>3</p>
	<p>Самостоятельная работа</p> <p>1. Конспектирование по теме: Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса</p> <p>2. Конспектирование по теме: Задачи и принципы организации деятельности гостиницы.</p> <p>3. Конспектирование по теме: Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного сервиса.</p> <p>4. Составление таблицы: Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания.</p> <p>5. Конспектирование по теме: Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами.</p> <p>6. Подбор ситуаций по теме: Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.</p> <p>7. Подбор ситуаций по теме: Ночной аудит.</p> <p>8. Подбор ситуаций для тренинга навыков принятия решений по управлению поведением персонала</p> <p>9. Подбор ситуаций по теме: Дополнительные услуги. Организация хранения личных вещей.</p> <p>10. Конспектирование по теме: Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</p>		<p>4</p>

	ИТОГО по МДК 03.01. лекции практические занятия самостоятельная работа консультации	70 20 44 4 2	
МДК 03.02	Выполнение работ по профессии 11695 Горничная (ПС 33.021 Горничная)		
Тема 1. Понятие о структуре режиме работы гостиничного предприятия	Лекции	1	
	1. Введение. Цели и задачи предмета 2. Принципы организационного построения гостиницы. 3. Основные службы гостиницы. 4. Режим работы гостиницы.		
	Практические занятия	2	2
	Составление схемы структуры управления гостиницы.		3
Тема 2. Понятие об организации поэтажного обслуживания номерного фонда	Лекции	1	1
	1. Понятие и виды гостиничных услуг. 2. Понятие поэтажного обслуживания. 3. Виды поэтажного обслуживания.		
	Лекции	1	1
Тема 3. Санитарно-гигиенические требования к эксплуатации помещений. Требования к санитарно-техническому оборудованию	1. Содержание административных, бытовых и общественных помещений. 2. Требования к оборудованию номерного фонда. 4. Санитарные и гигиенические требования к содержанию номерного фонда. 5. Санитарные и гигиенические требования к содержанию номеров высших категорий. 6. Виды санитарно-технического оборудования в гостинице. 8. Обслуживание помещений общего пользования. 9. Новые виды сантехнического оборудования.		
	Самостоятельная работа	2	3
	Конспект по санитарно-эпидемиологическим требованиям, предъявляемым к гостиницам. Работа с нормативными документами по теме «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Работа с нормативными документами по стандартам гостиничного		

	обслуживания. Работа с каталогами санитарно-технического оборудования.				
Тема 4. Квалификационные требования к специальности	Лекции	1	1		
	1. Образование. 2. Ответственность. 3. Права горничной. 4. Требования к внешнему виду.				
Тема 5. Функциональные обязанности горничной.	Лекции	1	1		
	1. Индивидуальный и бригадный виды работ горничных. 2. Нормативы работ. 3. Должностные обязанности.				
	Самостоятельная работа			2	
	Разработать проект документа «Должностная инструкция горничной». Работа с профессиональным стандартом Горничная (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017г. № 657н) Работа с нормативными документами: «Должностная инструкция горничной».				
Тема 6. Уборочный инвентарь и уборочное оборудование. Комплектация тележки горничной	Лекции	1	1		
	1. Виды технического инвентаря горничной. 2. Виды моющих и чистящих средств и правила их применения. 3. Электротехническое оборудование. 4. Виды средств одноразовой гигиены. 5. Виды тележек и способы их комплектации. 6. Приемы использования тележки. 7. Методы загрузки				
	Практические занятия			4	2 3
	Работа с моющими и чистящими средствами. Работа со средствами личной гигиены клиентов. Решение производственных задач «Распределение средств гигиены по номерам разных категорий». Анализ производственной ситуации: виды загрузки тележек				
Тема 7. Содержание бельёвого хозяйства.	Лекции	1	1		
	1. Виды постельного белья. 2. Распределение белья по номерам разных категорий.				

	3. Требования к хранению и транспортировке чистого и грязного белья. 4. Сдача и прием постельного белья из прачечной		
Тема 8. Подготовка горничной к работе.	Лекции	1	1
	1. Фирменный стиль персонала гостиницы. 2. Подготовка и организация работы. 3. Подбор и комплектация уборочных средств.		
	Практические занятия	2	2 3
Заполнение форм «Наряд горничной на работу»			
Тема 9. Организация уборочных работ. Процедура и порядок технологии уборки помещения	Лекции	1	1
	1. Виды уборочных работ. 2. Параметры и систематичность уборки. 3. Методы и технологии уборки. 4. Специфика уборки заселенных номеров. 5. Порядок уборки многокомнатного номера. 6. Порядок и технология уборки комнаты. 7. Порядок и технология уборки санузла. 8. Процедура завершения уборки. 9. Правила удаления мусора.		
	Практические занятия	4	2 3
Презентация «Методы и технологии уборки» Работа с каталогами			
Тема 10. Процедура и технология генеральной уборки номеров. Технология чистки ковров и мебели и пола	Лекции	1	1
	1. Методы и технологии генеральной уборки. 2. Порядок уборки и санузла. 3. Процедура завершения уборки. 4. Виды инвентаря и оборудования. 5. Правила эксплуатации. 6. Особенности применения чистящих средств.		
Тема 11. Подготовка номеров к заселению.	Лекции	1	1
	1. Процедуры и правила: подготовка номеров к заселению. 2. Проверка рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номеров. 3. Проверка наличия одноразовых средств личной гигиены для гостя. 4. Предметы гостеприимства.		
	Практические занятия	4	2

	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии. Определение проблем контроля качества услуг. Составление комплексной системы менеджмента качества.		3
Тема 12. Правила поведения горничной при уборке номера	Лекции	1	1
	1. Стандарты поведения горничной при уборке свободного номера. 2. Стандарты поведения горничной при уборке заселенного номера. 3. Порядок проверки оборудования номера. 4. Действия горничной при обнаружении неисправностей.		
	Практические занятия	4	2
	Порядок проверки оборудования номера и действия горничной при обнаружении неисправностей.		3
Тема 13. Технология уборки общественных помещений общего пользования. Технология уборки административных и служебных помещений. Технология нестандартных процедур уборки	Лекции	1	1
	1. Виды общественных помещений в гостинице. 2. Параметры и систематичность уборки. 3. Процедура ухода за растениями. 4. Виды административных и служебных помещений. 5. Методы и технологии уборки. 6. Виды нестандартных процедур уборки. 7. Последовательность выполнения отдельных операций уборки. 8. Виды применяемого материала и приборов.		
Тема 14. Процедура заправки кровати в номере. Подготовка номера ко сну.	Лекции	1	1
	1. Виды спального оборудования. 2. Виды заправки кровати. 3. Виды и способы оформления кровати. 4. Приемы подготовки постели ко сну. 5. Техника приведения в порядок вещей гостей. 6. Процедура возобновления материалов для гостя.		
	Практические занятия	4	2
	Работа с каталогами: виды заправки кровати в номере. Работа с каталогами: виды оформления кровати в номере. Деловая игра «Правила поведения персонала в конфликтной ситуации»		3
Тема 15. Принятие заказов от клиентов на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения	Лекции	1	1
	1. Виды дополнительных услуг. 2. Процедура приема и оформления заказа на услуги. 3. Обеспечение своевременного выполнения заказов.		

	Практические занятия	4	2 3
	Работа с инструктивными материалами: организация оказания услуг на этаже. Решение производственных задач «Организация оказания персональных дополнительных услуг».		
Тема 16. Ответственность горничной за сохранность имущества гостей	Лекции	1	1
	1. Обеспечение безопасности гостей. 2. Действия с забытыми или потерянными вещами гостей. 3. Ответственность за сохранность имущества гостей. 4. Правила пользования разными видами ключей и их хранения.		
	Практические занятия	2	2
	Решение производственных задач «Ситуации с ключами».		3
Тема 17. Процедура приема номера при отъезде гостя.	Лекция	1	1
	1. Стандарт проверки номера при отъезде гостя. 2. Технология приема номера 3. Действия при обнаружении утерянной или испорченной гостиничной собственности 4. Порядок действий при обнаружении забытых вещей.		
	Практические занятия	6	2 3
	Анализ производственной ситуации «Соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей». Деловая игра: «Прием номера у выезжающего гостя».		
Тема 18. Процедура окончания работы и передачи смены	Лекция	1	12
	1. Разгрузка и хранение тележки 2. Раскладка и хранение белья 3. Процедура хранения инвентаря для уборки 4. Сдача задания менеджеру 5. Заполнение журнала передачи смены		
	Практические занятия	4	2
	Работа с документами: составление актов, заполнение бланков, составление писем, записок		3
Тема 19. Охрана труда	Лекция	1	12

горничных	1 Соблюдение норм труда и отдыха 2 Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь 3 Предупреждение падений 4. Предупреждение травм		
	Практические занятия	2	2 3
	Анализ производственной ситуации «Соблюдение правил и норм охраны труда при выполнении производственной функции». Работа с инструктивными материалами по правилам и нормам охраны труда		
Тема 20. Правила техники безопасности при уборочных работах. Меры безопасности при работе с гостиничным инвентарем Тема 21. Профилактика пожарной и террористической безопасности	Лекция 1. Техники безопасности при работе с химическими веществами. 2. Техники безопасности при работе с электрооборудованием. 3. Техники безопасности при работе с бельем. 4. Меры безопасности на рабочем месте 5. Меры безопасности при работе с сейфами и хранилищами 6. Меры безопасности при работе со стационарным оборудованием	1	
	1 Профилактика пожарной безопасности в гостинице 2 Принятие мер пожарной безопасности на рабочем месте 3 Действия в случае пожарной опасности 4 Профилактика террористической опасности в гостинице		
	Практические занятия	2	
	Алгоритм действий: «Правила поведения персонала в случае пожарной опасности», «Правила поведения персонала в случае террористической опасности» Анализ производственной ситуации «Действия горничной при обнаружении неисправностей». Анализ производственной ситуации «Соблюдение правил техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах»		
	ИТОГО по МДК 03.01. лекции практические занятия самостоятельная работа консультации	70 20 44 4 2	

Учебная практика	<p>Виды работ МДК 03.01.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); 6. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; 7. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); 8. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате. 9. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице <p>МДК 03.01. Составление перечня инвентаря гостиничного номера 1, 2, 3, 4 категории Составить список бытовой химии, используемой для уборки жилого помещения Составление стандарта обслуживания гостей во время проживания для службы «HouseKeeping»</p>	72	2 3
Производственная практика	<p>Виды работ МДК 03.01.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей. 6. Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах 	180	2 3

	<p>безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>7. Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей.</p> <p>8. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>9. Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>10. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>11. Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p> <p>МДК 03.02.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомление с рабочим местом сотрудников службы номерного фонда; - наблюдение за деятельностью персонала; - знакомство с работой горничной; - комплектация тележки горничной; - распределение средств личной гигиены разового употребления по номерам; - уборка номеров по стандартам уборочных работ; - заправка и оформление кровати в номере; - уборка и проверка сантехнического оборудования; - уборка коммуникационных и служебных помещений гостиницы; - проверка исправности гостиничного оборудования в номер 		
	Промежуточная аттестация/ дифференцированный зачет		
	Итого по модулю	392	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля требует наличия учебного кабинета сервисной службы

Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж

1; автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе АТХ 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACER V226HQL диаг.21.5д.+МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1 шт.; интерактивный проектор NEC U321Hi MT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nippon – 1шт.; сетевой фильтр Buro 1.8 метра – 1 шт.

Программное обеспечение: 1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат. ВУЗ» 2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс» 3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365).

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета

- стойка бронирования и продаж гостей с модулем онлайн бронирования;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

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

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Сейф POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

Учебного кабинета:

Инженерных систем гостиницы и охраны труда.

Тренинговых кабинетов:

1. гостиничный номер;
2. служба приема и размещение гостей;

3. служба бронирования гостиничных услуг;

4. служба продажи и маркетинга.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

Учебная мебель; дидактические пособия, программное обеспечение, мультимедийные презентации лекционного материала, видеофильмы по отдельным темам. Технические средства обучения: видеопроекторное оборудование для презентаций, средства звуковоспроизведения, экран, компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

Тренинговые кабинеты:

служба бронирования гостиничных услуг: посадочные места по количеству обучающихся, компьютеры с выходом в интернет, программное обеспечение «Система автоматизации гостиниц.

Эдельвейс» версия 6.15.04, комплект бланков документации, комплект учебно-методической документации

Служба приема и размещения гостей

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК.

4.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

МДК 03.01.

Основные источники:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова.

— Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 13958-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. —

URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

2. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова.

— Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 08211-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472842>.

Дополнительные источники:

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. —3-е изд., перераб. и доп. —Москва : Издательство Юрайт, 2022. —462 с. —(Профессиональное образование). —ISBN 978-5-534-04604-5. —Текст : электронный //

Журналы (электронные):

«Отель»
«Пять звезд»
«Гостиница и ресторан»
«PRO - отель»
«Планета отелей.
Тенденции.
Менеджмент.
Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

МДК 03.02.

Основные источники:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 13958-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

Дополнительные источники:

- Мехтиханова, Н. Н. Управление персоналом: психологическая оценка персонала : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. Н. Мехтиханова. —2-е изд., испр. и доп. —Москва : Издательство Юрайт, 2022. —195 с. —(Профессиональное образование). —ISBN 978-5-534-13047-8. —Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495336>

Электронные издания

1. <http://www.travelmole.com>
2. <http://www.hotelnews.ru>
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>

4. <http://all-hotels.ru>

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496647>.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Код формируемых компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен иметь практический опыт в:</p> <p>приеме и размещении гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения; поддержании чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры- осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;- регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);- составлять и обрабатывать необходимую документацию;- организовывать процесс	<p>ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.4, ПК 3.1, ПК 3.2</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>Экзамен</p>

<p>предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - составлять и обрабатывать необходимую документацию; - осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проходам гостей; - использовать навыки делового общения с посетителями; - использовать навыки делового общения с посетителями; - полнота и последовательность исполнения заявок на бытовые услуги по обработке личного белья гостей и доставки их в номер. <p>В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового законодательства Российской Федерации - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - Оказывать первую помощь - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - Программное обеспечение деятельности туристских организаций - Этику делового общения 		
--	--	--

<p>-Основы делопроизводства</p> <p>-функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;</p> <p>-стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;</p> <p>-критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>-правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p> <p>-принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;</p> <p>-стандартное оборудование службы приема и размещения;</p> <p>-порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей;</p> <p>-правила приема, регистрации индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей;</p> <p>-правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p> <p>-основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>-категории гостей и особенности их обслуживания;</p> <p>-критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>-стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;</p> <p>-критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>-основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>-правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</p> <p>-виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм</p>		
---	--	--

<p>гостям;</p> <ul style="list-style-type: none"> -правила поведения в конфликтных ситуациях; -правила работы с возражениями гостей. -содержание нормативных документов; -содержание должностных инструкций персонала гостиницы. -правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; -критерии и показатели качества обслуживания; -основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; -содержание должностных инструкций персонала гостиницы. 		
--	--	--