

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

СОГЛАСОВАНО
Начальник ГКУ «Санаторий «Электроника»
ФТС России

Ф.А. Морозов
31 августа 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора ГБПОУ КГМТ

А.В. Прокопенко
31 августа 2018 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ 05 Выполнение работ по профессии
11695 Горничная, 25627 Портье**

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Кисловодск, 2018 г

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального образования **43.02.11**
Гостиничный сервис, входящей в состав укрупненной группы профессий и
специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение «Кисловодский государственный
многопрофильный техникум»

Разработчик:

Начинкина Ольга Анатольевна преподаватель ГБПОУ КГМТ

Долгополова Валентина Васильевна преподаватель ГБПОУ КГМТ

Согласовано с работодателем:

ГКУ «Санаторий «Электроника» ФТС России г. Кисловодск
Начальник санатория Филипп Александрович Морозов

Рекомендовано методической комиссией преподавателей
общепрофессионального и профессионального циклов по специальностям
«Гостиничный сервис» и «Туризм» государственного бюджетного
профессионального образовательного учреждения «Кисловодский
государственный многопрофильный техникум»

Протокол заседания методической комиссии № 1 от 31.08.2018 г

СЕРТИФИКАЦИЯ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Выполнение работ по профессии: «Горничная» «Портье»

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля подготовки специалистов среднего звена разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности 43.02.11 **Гостиничный сервис** от 7 мая 2014 г. № 475

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Выполнение работ по профессии: «Горничная» «Портье» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

иметь практический опыт:

- знания правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостиницах;
- организации функциональных процессов в службе приема и размещения;
- применения стандартов обслуживания в профессиональной деятельности;
- применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания;
- организации функциональных процессов в службах по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг.
- работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов;
- осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий;
- комплектации тележки горничной;
- выполнения различных категорий уборочных работ;
 - работы связанной с оборотом постельного белья;
- в использовании санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии;

- владения навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;
- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

уметь:

- организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в службе приема и размещения;
- анализировать технологические процессы в службе;
- организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в службах по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг;
- анализировать технологические процессы в службе;
- обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;
- осуществлять обслуживание гостей в соответствии со стандартами;
- осуществлять обслуживание VIP – гостей;
- убирать и содержать в чистоте номерной фонд в гостинице, санузлы и другие закрепленные помещения;
- выполнять все виды уборочных работ;
- соблюдать последовательность уборки помещений;
- производить смену белья и полотенец;
- принимать заказы от проживающих на бытовые услуги;
- сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими;
- составлять акты об ущербе, причиненном имуществу гостиницы;
- соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;
- сохранять аккуратность формы;
- принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при оказании услуг;
- употреблять термины, располагающие к гостеприимству;
- соблюдать субординацию при максимальной инициативе;
- соблюдать правила техники безопасности и пожарной безопасности;
- владеть иностранными языками, в объеме, необходимом должностной инструкцией;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

-составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).

-выполнять обязанности ночного портье;

знать:

- положения, инструкции и другие руководящие материалы, и нормативные документы, касающиеся вопросов гостиничного обслуживания;

- правила пользования гостиницами;

- правила приема и обслуживания гостей;

- прейскуранты и тарифы на номера, места и предоставляемые услуги проживающим;

- правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах;

- порядок оформления и правильность ведения всей эксплуатационной документации;

- порядок использования номерного фонда и бронирования;

- порядок расчетов за предоставляемые услуги;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- оснащение и оборудование гостиничных номеров всех категорий, этажа, холлов и служебных помещений на этаже;

- технологии уборки номерного фонда;

- документы, регламентирующие работу номерного фонда;

- организационную структуру номерного фонда;

- технологию уборки внутренних помещений и мест общего пользования;

- циклы оборота постельного белья, санитарно – гигиенические нормы;

- перечень услуг, предоставляемых службой номерного фонда;

- технологию подготовки номеров к заселению;

- нормы оснащения и комплектации рабочей тележки горничной;

- систему работы коммуникаций;

- уборочные механизмы и состояние оборудования;

- порядок работы с бельем (хранение, сбор, учет);

- сроки проживания клиентов в номерах;

- рациональную организацию труда на рабочем месте;

- требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ;

- ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов);

- нормы профессионального этикета обслуживания в номерном фонде;

- нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены.

- основы трудового законодательства;

- требования к персоналу службы: квалификационные, медицинские; требования к внешнему виду, поведению;

- правила техники безопасности, правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности;

- способы управления конфликтными ситуациями в процессе обслуживания гостей в гостиничном предприятии;

- основы гостеприимства;

- ограниченное число коротких заученных фраз на английском языке для общения в повседневных ситуациях;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы портье;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

1.2.Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – **312** часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **204** часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **136** часа;

самостоятельной работы обучающегося – **68** часов;

учебной практики – **108** часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

Выполнение работ по профессии «Горничная» «Портъе», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1	Готовность применять знания организационной структуры предприятий гостиничного хозяйства.
ПК 5.2	Готовность к осуществлению процедур приёма, регистрации и размещения, расчётов с гостями, организации отъезда и проводов гостей.
ПК 5.3	Осуществлять обслуживание номерного фонда в соответствии со стандартами.
ПК 5.4	Владение навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса.
ПК 5.5	Вести учётно-отчетную документацию
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Выполнение работ по профессии: «Горничная» «Портье»

3.1. Тематический план профессионального модуля (вариант для СПО)

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		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика)</i>	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 5.1; 5.2; 5.5	Раздел 1. Организация и технология работы горничной	102	68	34	-	34	-			-
ПК 5.1; 5.3; 5.4; 5.5	Раздел 2. Организация и технология работы портье.	102	68	34	-	34	-			-
	Учебная практика (по профилю специальности)	108						108		-
	Всего:	312	136	68		68	-	108		-

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ 05)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) <i>(если предусмотрены)</i>	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1 Организация и технология работы горничной			
МДК 05.01. Организация и технология работы горничной			
Тема 1.1 Организация работы горничной	Содержание	12	2
	1 Виды гостиничных помещений.	2	
	2 Алгоритм работы горничной. Планирование рабочего дня.	2	
	3 Организация уборочных работ	2	
	4 Подготовка номеров к заселению	2	
	5 Документация необходимая для учёта использования номерного фонда	2	
	6 Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий	2	
	Практические занятия	4	2
1. Должностная инструкция горничной. Инструкция по охране труда для горничной	2		
2 Проведение инструктажа по технике безопасности. Тренинг «Безопасность в гостинице»	2		
Тема 1.2 Технология обслуживания гостиничного фонда	Содержание	22	2
	1 Технология выполнения различных видов уборочных работ Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки	4	
	2 Генеральная уборка		

	3	Вечерний сервис. Уборка забронированных номеров. Экспресс-уборка	1	
	4	Уборка номеров VIP- гостей	1	
5	Безопасность гостевых номеров во время уборки		2	
6	Технология уборки помещений общего пользования		1	
7	Уборка санузлов (в номерах и общего пользования)		1	
8	Контроль качества уборки. Контроль качества уборки гостевой, служебных зон и офисов гостиницы.		2	
9	Работы, связанные с оборотом постельного белья		2	
10	Порядок хранения и выдачи служебных ключей		2	
11	Процедура приёма вещей гостя в стирку		2	
12	Приёмка номера при выезде гостя		2	
Лабораторные работы			10	2
1	Анализ регламента процесса «Организация обслуживания на этажах»		4	
2	Выполнение ежедневной текущей уборки		2	
3	Выполнение уборки номера после выезда гостя		2	
4	Уход за мини-баром, оборудованием и приборами в номере.		2	
Практические занятия			20	2
	Комплектация тележки горничной. Инвентарь, оборудование, современная бытовая химия, моющие средства.		2	
	Правила входа в номер. Правила применения карточки «Не беспокоить», «Просьба убрать номер»		2	
	Алгоритм выполнения уборки после выезда гостя. Уборка гостевого номера после выезда гостя. Метод «20 шагов»		4	
	Анализ практических ситуаций.		2	
	Комплектация и пополнение номеров сервисными принадлежностями. Современная одноразовая парфюмерия для гостиниц. Приборы и аксессуары, уход за ними.		2	
	Забытые вещи. Процедура оформления забытых вещей.		2	
	Циклы оборота постельного белья, санитарно-гигиенические нормы. Санитарно-гигиенические принадлежности.		2	
	Выполнение оригами из полотенец		4	

Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 05.		34		
Примерная тематика домашних заданий <ul style="list-style-type: none"> • Подготовка номеров к заселению. Уборка номера перед заселением гостя. Текущая уборка. • Технология проведения генеральной уборки. • Технология проведения уборочных работ в номерах различного вида. • Действия, осуществляемые перед входом в номер. • Виды уборочных работ. Технология проведения уборочных работ внутренних помещений и мест общего пользования. Экологически чистая уборка. • Инвентарь, оборудование, современная бытовая химия, моющие средства. • Комплектация тележки горничной. • Уход за гардеробом и VIP гардеробом - если включено в обязанности. Условные обозначения на ярлыках одежды и текстиля, табличек номеров, информационных стоек и вывесок в номерах и др. • Уход за мини-баром, оборудованием и приборами в номере. Комплектация и пополнение номеров сервисными принадлежностями. Приборы и аксессуары, уход за ними. • Забытые вещи. Процедура оформления забытых вещей. • Подготовка компьютерных презентаций: по результатам освоения темы; «Оригами из полотенца»; «Профессия Горничная» 				
Раздел 2				
Организация и технология работы портье				
МДК 05.02.				
Организация и технология работы портье				
Содержание		8		
1.	Классификация гостиниц и гостиничных номеров.	2	2	
2.	Гостиничные услуги: основные, дополнительные, сопутствующие	2		
3.	Основные функции и состав персонала службы приёма и размещения.	2		
4.	Организация рабочего места портье	2		
Практические занятия		8		
Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц. Требования к униформе		4		
Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Этикет телефонных переговоров.		2		
Правила поведения персонала гостиниц, стандарт обслуживания гостей.		2		

Содержание		18	
1	Встреча и приём гостя. Оформление проживания российских граждан.	4	2
2	Особенности регистрации иностранных граждан.	2	
3	Демонстрация и назначение номера. Вселение в номер.	2	
4	Организация приёма и размещения туристических групп.	2	
5	Особенности обслуживания VIP гостей.	2	
6	Организация хранения личных вещей.	2	
7	Работа с жалобами клиентов.	2	
8	Использование электронных замковых систем.	2	
Лабораторные занятия		4	2
Оформление бланков строгой отчётности.		4	
Практические занятия		8	2
Анализ регламента процесса «Порядок поселения в гостинице»		2	
Анализ практических ситуаций и мини-тренинг: «Конфликтный гость».		2	
Составление графика заселения в гостиницу		2	
Применение правил приема гостей		2	
Содержание		8	2
1	Выезд гостя. Процедура выписки гостя.	2	
2	Порядок расчёта за проживание	2	
4	Оказание платных и иных услуг. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги	2	
5	Ночной аудит.	2	
Лабораторные занятия		6	2
Расчёт стоимости проживания.		2	
Порядок расчёта за дополнительные платные услуги		2	
Оформление бланков на оплату дополнительных услуг		2	
Практические занятия		8	2
Анализ регламента процесса «Выселение из номеров»		2	
Оказание платных и иных услуг. Анализ регламента процесса «Дополнительные услуги населению»		2	
Оформление бланков строгой отчётности.		4	

Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ 05		
Примерная тематика домашних заданий <ul style="list-style-type: none"> • Классификация гостиниц. Сертификация номеров. • Структура управления, права и обязанности работников и режим их работы. • Требования к обслуживающему персоналу. Нормативы СЭС и пожарной безопасности. • Службы гостиницы, их характеристика. • Правила и методы организации обслуживания Гостей; перечень услуг, предоставляемых Гостям Отеля. • Услуги прачечной - химчистки - выполнение заказа. • Подготовка компьютерных презентаций: по результатам освоения темы. 	34	
Учебная практика Виды работ <ul style="list-style-type: none"> • Подготовка номеров к заселению. Текущая уборка. • Проведение генеральной уборки. • Проведение уборочных работ в номерах различного вида. • Уборочные работы внутренних помещений и мест общего пользования. Экологически чистая уборка. • Комплектация тележки горничной. • Уход за гардеробом и VIP гардеробом . • Уход за мини-баром, оборудованием и приборами в номере. • Комплектация и пополнение номеров сервисными принадлежностями. • Приборы и аксессуары, уход за ними. • Забытые вещи. Процедура оформления забытых вещей. 	108	
Всего	312	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета, учебного гостиничного номера.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- учебно - методические комплекты;
- иллюстративные материалы.

Технические средства обучения:

- Средства информационных и коммуникационных технологий

- Телевизор;
- Ноутбук;
- Принтер;

- цифровые образовательные ресурсы;

- презентации;
- видеозаписи.

Оборудование лаборатории:

Стойка портье (администратора)

- касса,
- терминал,
- телефон,
- сейф,
- компьютер,
- принтер,
- считывающее устройство (для электронных карт)
- кнопка тревожной сигнализации,
- папки с документами,
- канцтовары,
- книга записи,
- детектор для проверки денег.

Учебный гостиничный номер

- кровать;

- стул или кресло в расчете на одно место;
- ночной столик или тумбочку в расчете на одну кровать;
- шкаф для одежды;
- стол;
- зеркало;
- минибар;
- сейф;
- телевизор;
- общее освещение;
- местное освещение;
- ковёр;
- мусорная корзина;
- электрочайник;
- набор посуды;
- комплекты постельного белья;
- печатная продукция;
- тележка горничной;
- пылесос;
- уборочное оборудование и материалы;
- средства уборочные и дезинфицирующие;
- гостевые туалетные принадлежности;
- наборы полотенец;

Санузел:

- душевая кабинка (ванна),
- раковина,
- унитаз,
- фен,
- зеркало,
- держатель туалетной бумаги,
- урны для мусора (с педалью или без),
- крючок для халатов,
- мыльница при умывальнике,
- подстаканник и стакан,
- держатель полотенец,
- полка для полотенец,
- туалетный гарнитур (ершик).

Реализация программы профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. [Гончарова Людмила Павловна](#)
Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Л.П. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60х90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>
2. [Брашнов Дмитрий Геннадьевич](#)
Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2016. - 224 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-234-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/223577>
3. [Денисова Надежда Ивановна](#)
Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.: 60х90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0176-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519396>
4. [Сорокина Алла Викторовна](#)
Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. - 304 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/134430>
5. [Кобяк Марина Викторовна](#)
Управление качеством в гостинице: Учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2018. - 511 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0049-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/142432>
6. [Тимохина Татьяна Леопольдовна](#)
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. - 256 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0340-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/320585>

Нормативные документы:

Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 05.02.2007 г. № 12 «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ"»;

Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с учетом изменений от 15.09.2000 г. и 01.02.2005 г.);

Распоряжение Правительства РФ от 15.07.2005 г. № 1004-р «О системе классификации гостиниц и других средств размещения»;

Приказ Федерального агентства по туризму РФ от 21.07.2005 г. № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения».

Постановление Госстандарта РФ от 27.06.2003 г. № 63 устанавливает «признать национальными стандартами действующие государственные и межгосударственные стандарты, введенные в действие до 1 июля 2003 г. для применения в Российской Федерации». Называем такие стандарты, касающиеся сферы туризма:

ГОСТ 30335 — 95 Услуги населению. Термины и определения;

ГОСТ 28681.1 — 95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг;

ГОСТ 28681.3—95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов;

ГОСТ 30389 — 95 Общественное питание. Классификация предприятий;

ГОСТ 30523 — 97 Услуги общественного питания. Общие требования;

ГОСТ 30524 — 97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу;

ГОСТ Р 51185 — 98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования;

ГОСТ Р 50690 —2000 Туристские услуги. Общие требования;

ГОСТ Р 52113 —2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества;

ГОСТ Р 52024 —2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования.

Дополнительные источники:

1. [Ушаков Роман Николаевич](#)

Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с.:

60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-410-4 - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/473497>

2. [Ушаков Роман Николаевич](#)

Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/987132>

3. [Алексеева Н. П.](#)

4. **Гостиничное хозяйство. Hotelwesen:** Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2016. - 344 с.: ил. (e-book) ISBN 978-5-9765-0850-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/320766>

Журнал «ОТЕЛЬ»;
Журнал «Гостеприимство»;
Журнал «Пять звезд»;

Интернет-ресурсы:

<http://www.acase.ru>

<http://www.hotel.uralregion.ru>

<http://www.hoteline.ru>

<http://www.goste.ru>

<http://www.hotelcentr.ru>

<http://www.hotelkosmos.ru>

<http://www.city-of-hotels.ru/>

<http://www.hotel-sib.ru/>

<http://www.newhouse.ru/>

<http://chausovaspb.ru>. Рабочее место администратора

<http://www.city-of-hotels.ru/150/hotelglossar-ru.html>

<http://www.city-of-hotels.ru/> портал ГОРОД ОТЕЛЕЙ

<http://www.hotelstat.ru/documents/mchs-rules> Своды правил МЧС

<http://www.frontdesk.ru> Сообщество профессионалов гостиничного сервиса

<http://www.otel-e.com/ru> Правила предоставления гостиничных услуг

<http://do.gendocs.ru> Учебный материал

<http://www.iskra72.ru> Гостиница эконом-класса «Искра» -

<http://www.hotel-e.ru/articles/535.html>

<http://www.savoy.ru/> D3 панорама отеля

Программные комплексы автоматизации гостиниц Fidelio, Opera Enterprise Solution, Эдельвейс, epitome PMS.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение обучающимися профессионального модуля должно проходить в условиях созданной образовательной среды в учебном заведении. Изучение таких общепрофессиональных дисциплин как: «Иностранный язык в сфере проф. коммуникаций», «Безопасность жизнедеятельности» «Менеджмент», должно предшествовать освоению данного модуля или изучается параллельно. Учебная практика проводится в учебных лабораториях, по результатам которой, обучающиеся предоставляют отчет. Аттестация по итогам учебной практики проводится с учетом результатов выполнения лабораторно-практических заданий.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам).
Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты-преподаватели междисциплинарных курсов.

Руководитель практики: наличие высшего или среднего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля, с обязательным прохождением стажировок не реже одного раза в 3 года, опыт деятельности в организациях, соответствующей профессиональной сферы, является обязательным.

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

Формы аттестация по модулю: текущий контроль и промежуточная аттестация.

Текущий контроль проводится преподавателями в процессе реализации междисциплинарных курсов, учебной практики.

Промежуточная аттестация:

- по МДК.05.01. Технология выполнения работ по профессии 11695 Горничная – комплексный дифференцированный зачет с МДК.05.02 в 4 семестре;
- по МДК.05.02. Технология выполнения работ по профессии 25627 Портье – комплексный дифференцированный зачет с МДК.05.01 в 4 семестре;
- по учебной практике – дифференцированный зачет в 4 семестре;
-

Итоговая аттестация по профессиональному модулю – экзамен (квалификационный) – в 4 семестре. Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по МДК, успешное прохождение учебной практики.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.1 Готовность применять знания организационной структуры предприятий гостиничного хозяйства.	<ul style="list-style-type: none"> - знание перечня предоставляемых услуг: основных, дополнительных; - знание факторов спроса на гостиничное размещение; - знание перечня и содержание нормативно правовых актов РФ и нормативных документов федеральных органов исполнительной власти; - знание классификации гостиниц и номеров; 	<p>Текущий контроль выполнения работ;</p> <p>Экспертная оценка по выполнению лабораторно-практической работы;</p>
ПК. 5.2 Готовность к осуществлению процедур приёма, регистрации и размещения, расчётов с гостями, организации отъезда и проводов гостей.	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостиницах; - знание функциональных процессов в службе приема и размещения; - знание функциональных процессов в службах по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг. - осуществлять обслуживание VIP гостей; - осуществление обслуживания гостей в соответствии со стандартами; - применение преискурантов и 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических работ; <p>Экспертная оценка по выполнению лабораторно-практической работы;</p> <p>Экспертная оценка демонстрации умений на</p>

	<p>тарифов на номера, места и предоставляемые услуги проживающим;</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение правил регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; - знание порядка оформления и правильность ведения всей эксплуатационной документации; - эффективное использования номерного фонда и бронирования; - выполнение расчетов за дополнительные услуги; 	<p>практическом занятии;</p>
<p>ПК 5.3</p> <p>Осуществлять обслуживание номерного фонда в соответствии со стандартами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – демонстрация навыков пользования необходимым инвентарем и бытовой техникой; – обоснованный выбор технологического оборудования, инвентаря, инструментов и безопасное его использование; - определение объемов работ в соответствии с видом уборки. – осуществление ухода за мебелью из различных материалов и предметами интерьера; – обоснованный выбор чистящих и моющих средств в соответствии с нормами расхода материалов; – демонстрация последовательности технологического процесса уборок различного вида; – демонстрация навыков замены постельного и банного белья; - демонстрация навыков расчета использования гигиенических предметов разового пользования. – демонстрация навыков выполнения операций технологических процессов стирки; – демонстрация навыков расчета чистящих и стиральных средств с учетом норм расхода материалов; 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических работ; <p>Зачеты по учебной практике и по разделу профессионального модуля.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практической работы</p>
<p>ПК 5.4 Владение навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - знание правил поведения персонала; - выполнение требований, предъявляемых к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы; - выполнение требований к униформе; - соблюдение профессиональной 	<p>Текущий контроль: результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

	этики делового общения; - соблюдение профессионального стиля в обслуживании гостей.	
ПК 5.5 Вести учетно-отчетную документацию.	- знание порядка оформления и правильность ведения всей эксплуатационной документации; - выполнение расчетов за дополнительные услуги; - соблюдение правил регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; - применение прейскурантов и тарифов на номера, места и предоставляемые услуги проживающим.	Текущий контроль в форме: - защиты практических работ; Зачеты по учебной практике и по разделу профессионального модуля. Экспертная оценка выполнения практической работы

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.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	– демонстрация интереса к будущей профессии.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	– обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; – демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения	– демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью

в нестандартных ситуациях.		обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> – эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	– демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> – проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. – повышение профессионального уровня владения языковыми навыками; 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> – планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. – соответствие требованиям классификации гостиниц в уровне усвоения языковыми единицами 	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

<p>ОК 9.</p> <p>Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – анализ инноваций в области оказания гостиничных услуг – умение аргументировано и логично излагать информацию в устной и письменной речи 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>