



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД .0.30.08.2016

Лист 1 из 36

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор
гостиницы ОАО «Будапешт»
Панарина А.А.

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ГАОУ ВО МГИИТ
имени Ю.А. Сенкевича
А.Н. Яндовский

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ. 06 Выполнение работ по должности
«Администратор гостиницы (дома отдыха)»**

**программа подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.11 «Гостиничный сервис»**

Москва 2016



Рабочая учебная программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по
специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО) **43.02.11**
Гостиничный сервис

Организация-разработчик: Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования г. Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма
имени Ю.А. Сенкевича»

Разработчики:

Преподаватель Ю.В. Хрусталева

Канд. мед. наук, доцент В.Ф. Малыгина

Д-р пед. наук, Г.С. Голошумова

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры гостиничное дело
Протокол заседания от « 30 » августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой гостиничное дело О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.06. Выполнение работ по должности "Администратор гостиницы (дома отдыха)"	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.06. Выполнение работ по должности "Администратор гостиницы" (дома отдыха)"	29
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.06. Выполнение работ по должности "Администратор гостиницы" (дома отдыха)"	34



1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.06. Выполнение работ по должности "Администратор гостиницы" (дома отдыха)"

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Выполнение работ по должности "Администратор гостиницы" (дома отдыха)"** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного и туристического бизнеса при наличии среднего общего образования.



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

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

иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.
- в работе коллектива и команды, обеспечивать их сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- в оценке профессиональной компетентности работников различных служб гостиницы.

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;



знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы;
- разрешения конфликтов.



1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 759 час, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 651 часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 434 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 217 час;
производственной практики – 108 часов.



2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «**Выполнение работ по должности Администратор гостиницы (дома отдыха)**»», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности



3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

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 (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			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 3.1 – 3.4, 5.5.	Раздел 1. Административно-хозяйственная позтажная служба	276	184	108		92				
	Раздел 2. Санитарно-гигиеническое содержание помещений	204	136	80		68				
	Раздел 3. Профессиональная этика и этикет	171	114	72		57				
	Производственная практика (по профилю специальности)	108								108
	Всего:	759	434	260		217				108



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 ГД .0.30.08.2016

Лист 10 из 36

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ. 06 Выполнение работ по должности «Администратор гостиницы (дома отдыха)»

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ 06. Административно-хозяйственная поэтажная служба			
МДК 06.01 Административно-хозяйственная поэтажная служба		184	
Раздел 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы			
Тема 1. АХС сущность и содержание работы	<p>Содержание</p> <p>Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия</p> <p>Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности</p>	4	2
	<p>Практические занятия</p> <p><u>Краткое содержание (цель) занятия:</u></p> <p>Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия</p> <p>Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности</p> <p><u>Вопросы:</u></p> <p>1.Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе</p> <p>2.Изучение роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы</p> <p>3.Мотивация персонала</p>	4	



Раздел 2. Технологии работы АХС гостиницы.			
Тема 2. Технология работы поэтажного персонала	Содержание	20	
	<p>Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров данной службы Основные технологические документы АХС гостиницы Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера) Продукция индивидуального пользования в гостиницах. Информационная папка для гостей. Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые клиентами вещи. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки. Генеральная уборка. Контроль качества уборки номеров. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства). Уборочные материалы, техника, инвентарь. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями. Порядок уборки общественных помещений гостиницы.</p>		2
	<p>Практические занятия <u>Краткое содержание (цель) занятия:</u> Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номера, очередность уборки. Уборка гостевых номеров, типы уборки. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений. <u>Вопросы:</u></p>	20	



	<p>1. Отработка навыков по проведению промежуточной уборки. 2. Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя. 3. Отработка навыков по проведению экспресс-уборки. 4. Отработка навыков по проведению генеральной уборки. <u>Краткое содержание (цель) занятия:</u> Уборочные материалы, техника, инвентарь. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями. <u>Вопросы:</u> 1. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль. 2. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами. 3. Изучение особенностей ухода за коврами и ковровыми и другими видами покрытий. 4. Изучение особенностей ухода за мебельными тканями. 5. Изучение особенностей ухода за мебельными поверхностями. 6. Виды тканей, используемых в гостиничном хозяйстве, характеристика различных типов жалюзи, гардинных и тюлевых тканей. <u>Краткое содержание (цель) занятия:</u> Продукция индивидуального пользования в гостиницах. . <u>Вопросы:</u> Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль. <u>Краткое содержание (цель) занятия:</u> Обобщение знаний по темам: Технология работы АХС. Организация и технология работы прачечной, функции сотрудников прачечной-химчистки. <u>Форма проведения практического занятия:</u> Практическое занятие проходит в форме дискуссии и обсуждения ответов на вопросы, представленных в презентации преподавателя.</p>		
<p>Тема 3. Услуги прачечной-химчистки.</p>	<p>Содержание Организация и технология работы прачечной, функции сотрудников прачечной-химчистки. Оборудование прачечной. Рабочий цикл прачечной.</p>	8	
	<p>Практические занятия <u>Краткое содержание (цель) занятия:</u></p>	8	



	<p>Организация и технология работы прачечной, функции сотрудников прачечной-химчистки. Оборудование прачечной. Рабочий цикл прачечной. <u>Вопросы:</u> 1.Изучение особенностей оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов. 2.Изучение особенностей оснащения цеха химической чистки.</p>		
Тема 4. Оздоровительный центр в отеле.	Содержание	8	
	Услуги оздоровительного центра. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.		2
	Практические занятия <u>Форма проведения практического занятия:</u> Практическое занятие проходит в форме демонстрации презентаций и докладов по тематике посещенных выставок.	4	
Тема 5. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров	Содержание	4	
	Фитодизайн. Зимний сад как форма внутреннего озеленения.		1-2
	Практические занятия «Оформление и оснащение жилых и общественных помещений гостиничных комплексов. Гостиничная мебель как необходимый элемент качественного комфорта проживающих (на примере гостиниц). Фитодизайн. Интерьер гостиницы как элемент имиджа гостиницы» Посещение выставки MOSBUILD DESIGN & DÉCOR 2015 Экспоцентр на Красной Пресне	8	
Тема 6. Охрана труда и техника безопасности	Содержание	4	
	Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро-безопасность в гостинице. Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения, химические и биологические факторы риска. Пожарная безопасность.		
	Практические занятия Посещение международного форума «HORECA. JUST HORECA 2015» в «Крокус Экспо»	4	



Самостоятельная работа при изучении МДК 06.01.

Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем)

Подготовка к практическим работам оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите

92

3

Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы

1. Организация работы административно-хозяйственной службы отеля (на примере гостиницы....)
2. Материально-техническое обеспечение современного отеля (на примере гостиницы.....)
3. Униформа как составляющая корпоративного имиджа современной гостиницы (на примере гостиниц....).
4. Гостиничная мебель как необходимый элемент качественного комфорта проживающих (на примере гостиницы.....)
5. Интерьер гостиницы как элемент имиджа гостиницы
- 6.Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств (на примере гостиницы....)
7. Организация работы прачечной в гостинице (на примере гостиницы....)
8. Организация работы службы room-service (на примере гостиницы....)
- 9.Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро-безопасность в гостинице.
- 10.Обеспечение безопасности проживающих и персонала гостиницы (на примере гостиницы....)
11. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы (на примере гостиницы....)
12. Организация работы отдела флористики (на примере гостиницы....)
- 13.Организация работы Сервис-бюро и виды услуг, предоставляемые гостям гостиницы (на примере гостиницы.....)
14. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы при обслуживании гостей (на примере гостиницы....).
15. Обеспечение безопасности проживающих и организация медицинской помощи в отеле (на примере гостиницы....)
16. Персонал как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги (на примере гостиницы....).
17. Система мотивации персонала хозяйственной службы в гостиницах
18. Функциональные обязанности административно-хозяйственной службы (на примере гостиницы....)
19. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.
20. Правила и стандарты общения персонала с гостями гостиницы (на примере гостиницы....)
21. Технология эксплуатации технических средств и инвентаря персоналом хозяйственной службы (на примере гостиницы...)
22. Должностные обязанности работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе.
23. Организация хранения личных вещей проживающих (на примере гостиницы...)
- 24.Организация стажировки вновь прибывших сотрудников в хозяйственную службу гостиницы (на примере гостиницы....)
- 25.Технология предоставления вечернего сервиса (на примере гостиницы)



26.Технология возмещения ущерба при порче имущества гостиницы гостем (на примере гостиницы...)			
27.Технология уборки номера, занятого VIP-клиентом (на примере гостиницы...)			
28.Технология работы спортивно-оздоровительно центра на примере гостиницы...)			
29.Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице (на примере гостиницы.....)			
30.Технология уборки общественных помещений гостиницы (на примере гостиницы.....)			
МДК 06.02 Санитарно-гигиеническое содержание помещений		136	
Раздел 1. Санитарно-гигиеническое законодательство в Российской Федерации		64	
Тема 1. Введение в дисциплину. Социальная значимость гигиенической науки и практики.	Содержание Введение в дисциплину. Социальная значимость гигиенической науки и практики Предмет, цели, задачи, содержание дисциплины. Методы изучения, требования к знаниям, умениям, навыкам, формы самостоятельной работы и контроля знаний. Знакомство с основной и дополнительной литературой по дисциплине. Социальная значимость гигиенической науки и санитарии в деле обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения.	2	1
	Практические занятия 1. Понятие о гигиене и санитарии. Дать характеристику таким понятиям, как «Гигиена питания», «Гигиена труда», «Коммунальная гигиена». 2. Определить социальную значимость науки «Гигиена и санитария». 3. Дать характеристику ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».	2	
Тема 2. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор в предприятиях туристской отрасли.	Содержание Государственный санитарно-эпидемиологический надзор в предприятиях туристской отрасли История развития гигиены. Организационно-правовые основы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Государственный санитарно-эпидемиологический надзор в предприятиях туристской отрасли. Санитарно-гигиеническое законодательство в Российской Федерации.	2	1
	Практические занятия 1. Роль Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия населения. 2. Функции Роспотребнадзора по контролю в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения РФ, защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологическому надзору.	2	2



Тема 3. Документирование процесса уборки.	Содержание Документирование процесса уборки. Организация работы персонала. Сервис-план, маршрутный лист, технологические карты уборки. ГОСТ Р 51870-2014 Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Общие технические условия.	4	1-2
	Практические занятия 1. Рассмотреть основные термины и определения, применяемые в профессиональной уборке, клининговые услуги. 2. Виды услуг профессиональной уборки - клининговые услуги. 3. Составление технологической карты уборки, документирование процесса уборки. 4. Рассмотреть организацию работы персонала при оказании услуг профессиональной уборки.	4	2
Раздел 2. Основы гигиены.			
Тема 4. Санитарно-гигиенические требования к проектированию предприятий питания и гостиниц.	Содержание Сущность гигиены питания и пищевой санитарии Сущность гигиены питания и пищевой санитарии. Гигиенические проблемы питания. Состояния питания как гигиенического критерия качества жизни человека. Гигиеническая характеристика основных компонентов пищи. Чужеродные химические вещества в пищевых продуктах. Гигиенические требования к пищевым добавкам. Пищевая ценность кулинарной продукции. Гигиенические нормативы качества и безопасности пищевых продуктов	4	1
	Практические занятия 1. Гигиенические основы проектирования и содержания гостиничных и ресторанных предприятий. Гигиенические требования к размещению предприятий и выбору участка. Санитарные требования к генеральному плану участка. 2. Гигиенические требования к планировке помещений предприятий питания (основные принципы). 3. Гигиенические требования к планировке гостиниц (основные принципы). Постановление Правительства Москвы от 04.08.1998 N 600 "Об утверждении Московских городских строительных норм "Гостиницы" (МГСН 4.16-98)"	4	
Тема 5. Понятие о санитарно-гигиеническом содержании помещений в предприятиях питания и предприятий туристской отрасли.	Содержание Понятие о рациональном питании Энергетические затраты организма и потребность в энергии. Рациональное питание: сбалансированность и режим питания. Гигиенические особенности организации питания различных групп туристов. Гигиенические требования к организации лечебно-профилактического питания в санаторно-курортных учреждениях.	4	1-2
	Практические занятия 1. Основной принцип планировки и расстановки оборудования на предприятиях питания.	4	



	2. Принцип разобщения трех потоков в производственных помещениях. 3. Обеспечение благоприятных условий труда и отдыха людей, безопасность и высокое качество обслуживания (исключение совмещения или пересечения хозяйственных и производственных маршрутов обслуживающего персонала с маршрутами проживающих и посетителей, блоков общественного назначения).		
Тема 6. Современные методы организации санитарно-гигиенических мероприятий в средствах размещения и предприятиях питания.	Содержание Современные методы организации санитарно-гигиенических мероприятий в средствах размещения и предприятиях питания. Система управления санитарно-гигиенической безопасностью помещений в средствах размещения и предприятиях питания. Программы предварительных обязательных мероприятий. Организация санитарно-гигиенических мероприятий.	4	1-2
	Практические занятия 1. Санитарно-гигиенические требования к уборке территорий и помещений предприятий питания и в средствах размещения. 2. Текущая и генеральная уборки: объем и последовательность уборки помещений. 3. Мероприятия по борьбе с насекомыми и грызунами.	4	2
Тема 7. Уборка на предприятии как бизнес процесс	Содержание Виды и классификация уборки. Уборка на предприятии как бизнес процесс.	4	
	Практические занятия 1. Клининговый бизнес. Организация бизнеса уборки в средствах размещения. 2. Должностные и функциональные обязанности горничных и уборщиков зон общего пользования и служебных помещений.	4	1-2
Раздел 3. Алиментарно-зависимые заболевания и их профилактика			
Тема 8. Общая характеристика заболеваний.	Содержание Общая характеристика пищевых заболеваний Роль питания в возникновении заболеваний. Классификация пищевых заболеваний. Пищевые инфекции: причины возникновения, пути передачи инфекционных заболеваний. Пищевые отравления. Причины микробного загрязнения пищевой продукции. Меры профилактики пищевых отравлений микробного характера. Профилактика микробных заболеваний на предприятиях гостеприимства.	4	1-2
	Практические занятия 1. Понятие об инфекции, острые кишечные инфекции. Механизм передачи возбудителей кишечных инфекций. Основные кишечные инфекции: сальмонеллез, дизентерия. Общие принципы профилактики острых кишечных инфекций.	4	2



	2. Профилактика и классификация пищевых отравлений. Токсикоинфекции: основные возбудители. Токсикозы: стафилококи и ботулизм.		
Тема 9. Отравления немикробного происхождения.	Содержание	4	1-2
	Пищевые отравления немикробного происхождения. Отравления ядовитыми продуктами животного и растительного происхождения. Профилактики пищевых отравлений немикробного характера.		
	Практические занятия. 1. Микротоксикозы, грибки, поражающие некоторые продукты растительного происхождения. Печень микротоксикозов, их токсичность, профилактика. 2. Отравление продуктами, ядовитыми по своей природе: грибы несъедобные, условно съедобные; некоторые виды рыб. 3. Продукты, ядовитые при определенных условиях. Профилактика отравлений.	4	2
Тема 10. Характеристика гельминтозов.	Содержание	2	1-2
	Общая характеристика глистных заболеваний, причины возникновения и меры профилактики в туристском путешествии.		
	Практические занятия 1. Понятие о гельминтозах. Какие гельминты относятся к геогельминтам. Окончательный хозяин и источник инвазии. Биогельминтозы: промежуточный хозяин, окончательный хозяин.	2	3
Раздел 4. Гигиеническая характеристика окружающей среды			
Тема 11. Гигиенические и экологические проблемы окружающей среды.	Содержание	2	1-2
	Влияние окружающей среды на жизнедеятельность человека. Оценка санитарно-гигиенического состояния окружающей среды. Гигиеническое и эпидемиологическое значение воздуха, воды, почвы. Санитарная охрана воздуха, воды, почвы. Принципы удаления твердых и жидких производственных отходов в предприятиях индустрии гостеприимства.		
	Практические занятия 1. Влияние факторов внешней среды на жизнедеятельность человека. Состояние окружающей среды на настоящее время. 2. Роль воздушной среды: химический и физический состав воздуха. Источники и виды загрязнений воздушной среды. 3. Гигиеническое значение воды. Физическое значение воды. Микробиологические показатели воды. 4. Санитарно-гигиенические требования к освещению (естественное и искусственное). Нормы освещения на предприятиях питания и в средствах размещения.	2	2



Тема 12. Виды загрязнений и их источники.	Содержание	2	1-2
	Типовые ситуации, вызывающие перекрестные загрязнения. Порядок уборки гостиничного предприятия		
	Практические занятия	2	2
	1. Виды уборок в средствах размещения. 2. Способы уборки помещений и последовательность уборки на предприятиях питания в различных зонах (производственные цеха, вспомогательные помещения, моечные, зал обслуживания гостей и др.).		
Раздел 5. Гигиена труда и производственная санитария в гостинично-ресторанных комплексах			
Тема 13. Гигиена труда и производственная санитария в предприятиях туристской отрасли.	Содержание	4	1-2
	Сущность понятий «гигиена труда» и «производственная санитария». Санитарно-гигиенические требования к обустройству предприятий индустрии гостеприимства. Требования к оборудованию, инвентарю, посуде. Санитарно-гигиенические требования к технологическим процессам в предприятиях питания и средствах размещения.		
	Практические занятия	4	2
	1. Обеспечение рабочих мест оптимальной температурой воздуха, влажностью, скоростью движения воздуха. Какие параметры микроклимата соответствуют различным категориям помещений предприятий питания и средствам размещения туристов. 2. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к оборудованию, инвентарю и посуде на предприятиях питания и в средствах размещения. 3. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к технологическим процессам на предприятиях питания и в средствах размещения.		
Тема 14. Гигиенические требования к инфраструктуре предприятий гостеприимства	Содержание	2	1-2
	Нормирование микроклимата производственных помещений. Гигиенические требования к устройству вентиляции, водоснабжения и канализации. Гигиенические требования к освещению и шумовым воздействиям. Санитарные требования к личной гигиене персонала. Основная цель и задачи санитарно-эпидемиологического обследования. Методика санитарно-эпидемиологического обследования предприятий туристской отрасли.		
	Практические занятия	2	2
	1. Гигиенические требования к вентиляции, освещению (показатели КЕД, СК), водоснабжению и канализации.		
Тема 15. Основные этапы процесса мойки.	Содержание	2	1-2
	Основные этапы процесса мойки. Особенности организации процессов уборки и дезинфекции.		



	<p>Основные этапы процесса мойки.</p> <p>Практические занятия</p> <p>1. Процессы мойки и дезинфекции на предприятиях питания и в средствах размещения, профилактика инфекционных заболеваний и пищевых отравлений.</p> <p>2. Процессы мойки ручным способом и при помощи моющих автоматических машин: особенности и преимущества.</p>	2	2
Раздел 6. Гигиенические основы проектирования и строительства предприятий питания и средств размещения.			
Тема 16. Гигиенические требования к территории и генеральному плану участка для строительства предприятий туристской отрасли	<p>Содержание</p> <p>Требования к почве участка, планированию и оформлению территории, организации хозяйственных зон. Функциональная структура взаимосвязь различных групп помещений в предприятиях питания и размещения. Гигиенические принципы планировки внутренних помещений предприятий гостеприимства.</p>	2	1-2
	<p>Практические занятия</p> <p>1. Санитарные требования к генеральному участку. Гигиенические требования к размещению средств размещения и выбору участка.</p> <p>2. Санитарно-гигиенические требования к почве для строительства предприятий питания и средств размещения.</p> <p>3. Гигиенические требования к планировке средств размещения. Гигиенические требования к планировке предприятий питания.</p>	2	2
Тема 17. Принципы разработки технологических карт.	<p>Содержание</p> <p>Организация санитарно-гигиенического режима на предприятии питания в соответствии с принципами ХАССП. Принципы разработки технологических карт.</p>	2	1-2
	<p>Практические занятия</p> <p>1. Производственный контроль на предприятиях питания. Программа производственного контроля: контроль личной гигиены персонала; контроль санитарно-гигиенического состояния помещений; контроль качества и безопасности поступающего продовольственного сырья и пищевых продуктов; микробиологические показатели для определения безопасности продукции; транспортирование и хранение продовольственного сырья, пищевых продуктов и реализация продукции.</p> <p>2. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования.</p>	2	2
Тема 18. Профессиональные моющие и чистящие средства.	<p>Содержание</p> <p>Профессиональные моющие и чистящие средства, техника безопасности при работе с ними. Выбор</p>	2	1-2



	химического очистителя в зависимости от вида загрязнения и физико-химических особенностей материала поверхности. Факторы, влияющие на качество процесса уборки. Влияние жесткости воды на эффективность мойки и дезинфекции. Использование озонированной воды на пищевом предприятии.		
	Практические занятия 1. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к моющим средствам: нетоксичность, растворимость в воде, нет резкого запаха, легко смывается. Сертификация всех моющих средств для предприятий питания и средств размещения. 2. Санитарно-гигиенические требования к пенообразованию моющих средств. 3. Синтетические моющие средства, санитарно-гигиенические требования к ним. Факторы, влияющие на качество процесса мытья и уборки.	2	2
Раздел 7. Профессиональная уборка помещений			
Тема 19. Контроль эффективности процессов уборки и дезинфекции, методы контроля качества уборки, метод биолуминометрии, контроль "смываемости" моющих средств.	Содержание	4	1-2
	Оптимизация расходов на моющие и дезинфицирующие средства. Приготовление рабочих растворов с использованием дозирующих систем для разбавления концентрированных препаратов. Методы определения концентрации рабочих растворов. Графики удельной электропроводности.		
	Практические занятия 1. Определение оптимальных расходов на моющие и дезинфицирующие средства. 2. Рабочие растворы и использование дозирующих средств для разбавления концентрированных препаратов.	4	2
Тема 20. Инвентарь и протирачные материалы для использования в гостиничном предприятии. Критерии выбора инвентаря и уборочного оборудования. Анализ предложений, представленных на рынке.	Содержание	4	1-2
	Критерии выбора инвентаря и уборочного оборудования. Анализ предложений, представленных на рынке.		
	Практические занятия 1. Критерии выбора рабочего инвентаря и уборочного оборудования: для предприятий питания и для предприятий размещения. Технические характеристики. 2. Анализ предложений, представленных на рынке.	4	2
Тема 21. Эффективность решения задач повседневного клининга.	Содержание	2	1-2
	Критерии выбора. Требования, предъявляемые к моющим и дезинфицирующим средствам для использования на предприятиях пищевого профиля. Подтверждение соответствия в рамках действующего законодательства.		
	Практические занятия	2	2



	1. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к моющим и дезинфицирующим средствам для использования на предприятиях пищевого профиля. 2. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к выбору моющих средств для предприятий питания и для предприятий размещения. 3. ГОСТ Р 51870-2014 Услуги профессиональной уборки — клининговые услуги. Общие технические условия		
Тема 22. Классификация твердых напольных покрытий, основы материаловедения.	Содержание Методы глубокой чистки различных напольных покрытий. Программа ухода. Наиболее часто встречающиеся ошибки. Практика по методам глубокой чистки (на примере однодисковых машин и пыле- водососов ТМВ).	2	1-2
	Практические занятия 1. ГОСТ 28415-89 Покрытия и изделия ковровые тканые машинного способа производства. Общие технические условия. 2. ГОСТ 32304-2013 Ламинированные напольные покрытия на основе древесноволокнистых плит сухого способа производства. Технические условия	2	2
Тема 23. Классификация ковровых покрытий, основы материаловедения.	Содержание Технологии, отличия, преимущества. Поддерживающая уборка ковровых покрытий. Практика по методам глубокой чистки и поддерживающей уборке ковровых покрытий (на примере ковровых экстракторов Santeomma)	2	1-2
	Практические занятия 1. ГОСТ 28867-90 Покрытия и изделия ковровые нетканые машинного способа производства. Общие технические условия	2	2
Тема 24. Проблемы, возникающие при чистке натуральных ковров и иных напольных покрытий.	Содержание Технологии, отличия, преимущества. Поддерживающая уборка ковровых покрытий. Практика по методам глубокой чистки и поддерживающей уборке ковровых покрытий	2	1-2
	Практические занятия 1. ГОСТ Р 51870-2002 «Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия»	2	2
Самостоятельная работа при изучении МДК 06.02. Систематическая проработка конспектов занятий, работа с основной и дополнительной литературой по темам, которые были предметом обсуждения на лекциях, изучение литературы при подготовке к практическим занятиям, подготовка к практическим занятиям, устные или письменные ответы на предлагаемые вопросы для самопроверки, оформление рефератов и подготовка к их защите.		68	



Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы

1. Развитие ресторанного бизнеса в России.
2. Понятие о ресторанном сервисе.
3. Экономические функции ресторанного бизнеса.
4. Социальные функции ресторанного бизнеса.
5. Производственная функция ресторанного бизнеса.
6. Функция сервиса ресторанного бизнеса.
7. Хозяйствующие субъекты ресторанного рынка, типы и классы.
8. Ассортиментная политика будущего предприятия.
9. Кадровая политика.
10. Сертификация услуг общественного питания.
11. Услуги общественного питания.
12. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания РФ.
13. Технические документы. Сборники рецептур, технологические карты.
14. Разработка концепции предприятий питания.
15. Порядок разработки новых и фирменных блюд.
16. Порядок оказания услуг общественного питания.
17. Маркетинг ресторана, основные понятия.
18. Маркетинговые приемы, ориентированные на привлечение потребителей в ресторане.
19. Дегустация блюд как способ формирования интереса потребителей.
20. Презентация как способ продвижения блюд из новых продуктов.
21. Стимулирование сбыта продукции и услуг через мерчандайзинг.
22. Рекламное продвижения ресторана на рынок.
23. Концепции нового бренда.
24. Разработанная производственная программа ресторана.
25. Производственные риски.
26. Коммерческие риски.
27. Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса.
28. Плановые и внеплановые проверки.
29. Производственная деятельность предприятий питания.
30. Торговая деятельность предприятий питания.

МДК 06.03

**Профессиональная
этика и этикет**

171



Раздел 1. «Основы профессиональной этики»		56	
Тема №1: Основы этических знаний.	Содержание	4	2
	Предмет и задачи этики. Основные этические понятия (категории). Происхождение морали и нравственная проблематика. История развития этических учений. Мораль как регулятор социального поведения. Историческое развитие нравственности. Сущность, структура и основные проблемы прикладной этики. Современные нравственные принципы, условности и нормы общения.		
	Практические занятия Семинар № 1 , тема: Основы этических знаний. Форма проведения семинара: интерактивные занятия – круглый стол Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме круглого стола, в ходе которого обсуждаются основные вопросы темы, проводится сравнительный анализ различных концепций, мнений студентов, рассмотрение и анализ сущностной характеристики понятия «Этика», сравнительный анализ основных концепций, истории развития этических учений, определение морали как регулятора социального поведения	12	
Тема №2: Этика профессионального общения.	Содержание	8	2
	Общение как инструмент этики деловых отношений. Общие принципы построения межличностного общения и деловых отношений. Критерии выбора модели поведения. Социально-психологические закономерности в межличностном общении. Этические нормы в деятельности организаций. Корпоративные кодексы поведения в бизнесе. Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций. Этика межличностного общения руководителя. Повышение этического уровня организаций. Этика труда в гостиничном сервисе. Психология гостеприимства. Этические основы презентации гостиничного сервиса. Качество и стиль обслуживания в гостиничном сервисе. Личностные качества гостиничных работников.		
	Практические занятия Семинар № 2, тема: Этика профессионального общения. Форма проведения семинара: практические занятия Краткое содержание (цель) занятия: Рассмотрение и анализ сущностной характеристики понятия «Этика делового общения», анализ видов делового общения, принципов построения межличностного общения и профессиональных отношений. Определение этических норм в деятельности организаций и этика деятельности руководителя	12	2
Тема №3: Вербальные и невербальные средства делового общения.	Содержание	8	2
	Виды и формы делового общения. Классификация вербальных и невербальных средств общения. Роль вербальных средств в деловом общении. Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении.		



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 ГД .0.30.08.2016

Лист 25 из 36

	<p>Особенности речевого поведения. Особенности публичного выступления и культура делового совещания. Культура деловой беседы и спора. Речевой этикет. Этикет приветствий и представлений Кинесические особенности невербального общения. Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Особенности визуального контакта в общении. Паралингвистические и экстралингвистические особенности невербального общения.</p> <p>Практические занятия Семинар № 3 , тема: «Вербальные и невербальные средства делового общения». Форма проведения семинара: интерактивные занятия - деловая (ролевая игра) Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме коллоквиума и ситуационного задания (ролевой игры). Закрепление знаний об особенностях этики и этикета вербальных и невербальных форм общения.</p>	12	2
Раздел 2. «Этика и этикет в гостиничном бизнесе»		56	
Тема № 4: Историческое развитие морально-этикетных норм.	Содержание Принципы и нормы современного этикета. Особенности этикета межличностного общения. Профессиональный этикет и его виды. Правила приветствия в деловой сфере. Представление и титулирование. Визитная карточка в деловой коммуникации. Назначение, функции и требования к оформлению визитной карточки в деловой жизни. Особенности деловой этики и этикета зарубежных стран. Правила международной вежливости. Всемирные кодексы поведения в бизнесе. Деловой этикет в международном общении	8	2
	Практические занятия Не предусмотрены программой	-	2
Тема № 5: Правила и этикет деловых отношений	Содержание Правила вручения подарков. Сувениры и подарки в деловой сфере. Этика делового телефонного разговора. Стратегии письменных коммуникаций: деловое письмо. Искусство комплимента. Гостевой этикет и деловой протокол. Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Деловые приемы, их организация и проведение. Этика и этикет деловых переговоров Требования этикета к подготовке и организации делового приема (помещение, украшение стола, сервировка). Деловой этикет и поведение за столом во время делового приема. Этикет и имидж делового человека. Одежда и внешний вид делового мужчины и деловой женщины.	8	1
	Практические занятия Семинар № 4 , тема: «Правила и этикет деловых отношений». Форма проведения семинара: интерактивные занятия - деловая (ролевая игра)	18	2



	<p>Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме ситуационного задания (ролевой игры). Выявление сущностной характеристики понятия «Этикет деловых отношений». Определение значения и необходимости изучения этикета деловых отношений в современной профессиональной деятельности. Анализ деловой этики и этикета зарубежных стран. Роль и значение приветствий. Основы этикета деловых приемов, организация и проведение. Правила вручения подарков. Анализ правил подготовки и проведения деловой беседы, собеседования, служебных совещаний. Правила подготовки публичного выступления. Рассмотрение этикета как необходимого компонента речевой деятельности, специфики речевого поведения, этикета телефонного общения. Выявление сущности и основных характеристики имиджа делового человека. Определение значения визитных карточек. Анализ требований к внешнему облику делового человека, выбору аксессуаров.</p>		
<p>Тема № 6: Межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях</p>	<p>Содержание Этические аспекты взаимодействия в конфликтных ситуациях. Правила поведения с собеседниками различных психологических типов. Правила конструктивной критики. Борьба с манипулированием. Тактика защиты от некорректных собеседников. Этика разрешения конфликтов. Сущностные свойства и структура конфликта. Прогнозирование конфликта. Профилактика конфликтов. Предупреждение и предотвращение конфликта. Правовые, организационные, социально-психологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов. Переговоры в разрешении конфликтов. Приемы, применяемые сторонами и посредниками в переговорах для урегулирования конфликта. Роль руководителя в разрешении трудовых конфликтов</p> <p>Практические занятия Семинар № 5, тема: Межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях Форма проведения семинара: интерактивные занятия - деловая (ролевая игра) Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме ситуационного задания (ролевой игры). Ознакомление студентов с этикой решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций, со спецификой межличностных конфликтов в коллективе и технологией управления ими.</p>	<p>6</p>	<p>2</p>
<p>Самостоятельная работа при изучении МДК 06.03. Систематическая проработка конспектов занятий, работа с основной и дополнительной литературой по темам, которые были предметом обсуждения на лекциях, изучение литературы при подготовке к практическим занятиям, подготовка к практическим занятиям, устные или письменные ответы на предлагаемые вопросы для самопроверки, оформление рефератов и подготовка к их защите.</p>		<p>18</p>	<p>2</p>
<p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мораль как система нравственных требований. 2. Место и роль нравственного сознания в структуре форм общественного сознания. 3. Теория морали и этика бизнеса 		<p>57</p>	



4. Современный специалист как нравственная личность
5. Особенности профессиональной этики
6. Корпоративная этика и этикет
7. Повседневный этикет
8. Деловой этикет
9. Международный этикет
10. Дипломатический этикет
11. Общение как социально-психологическая проблема
12. Деловое общение, его виды и формы
13. Этика и этикет делового общения
14. Международные деловые отношения
15. Визитные карточки как средство делового общения
16. Подарки в деловом общении
17. Переписка как фактор делового общения
18. Роль приветствий в деловом общении
19. Фактор представлений собеседников, объема пространства и их общения.
20. Имидж делового человека
21. Элементы профессионального имиджа для мужчин
22. Элементы профессионального имиджа для женщин
23. Стилевые особенности одежды деловых людей Запада, российские традиции
24. Стилевые особенности одежды деловых людей Востока
25. Система жестов в структуре невербального общения
26. Жесты, мимика, походка делового человека
27. Деловой разговор как важный фактор вербального общения
28. Деловые приветствия и представления
29. Основы речевого этикета
30. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
31. Этико-психологический портрет делового человека
32. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности
33. Единство служебной субординации и вежливости членов деловой команды
34. Конфликты и конфликтные ситуации.
35. Конфликты в деловом общении.
36. Стратегии поведения в конфликте, выбор оптимальной стратегии.
37. Особенности деловых переговоров.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД .0.30.08.2016

Лист 28 из 36

- | | | |
|---|--|--|
| 38. Способы убеждения и аргументирования. | | |
| 39. Особенности публичных выступлений. | | |
| 40. Особенности проведения совещаний. | | |

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 ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.06. Выполнение работ по должности "Администратор гостиницы (дома отдыха)""

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие:

Учебных кабинетов:

- 1) иностранного языка;
- 2) менеджмента и управления персоналом;
- 3) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности;
- 6) организации деятельности службы бронирования;
- 7) организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- 8) организации продаж гостиничного продукта.

Тренинговые кабинеты:

1. информатики и информационно-коммуникационных технологий;
2. гостиничный номер;
3. служба приема и размещения гостей;
4. служба бронирования гостиничных услуг;
5. служба продажи и маркетинга.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

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

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

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

1. Тренинговый кабинет информатики и информационно-коммуникационных технологий

Рабочие места по количеству обучающихся.



Перечень средств обучения:

1	Компьютеры	8	Принтер
2	Видеомагнитофон	9	Плоттер
3	Аудио - музыкальный центр	10	Специализированная мебель
4	Копировальный аппарат	11	Специальное оборудование (modem, smart и т.д.)
5	Сканер	12	Экранно-звуковые пособия
6	Факсимильный аппарат	13	Компьютерные программы
7	Автоответчик	14	Печатные демонстрационные пособия

2. Тренинговый кабинет Гостиничный номер Рабочие места по количеству обучающихся. Перечень средств обучения:

1	Компьютеры	8	Специализированная мебель
2	Копировальный аппарат	9	Специальное оборудование (modem, smart и т.д.)
3	Сканер	10	Экранно-звуковые пособия
4	Факсимильный аппарат	11	Компьютерные программы по
5	Автоответчик (телефон, аппараты)	12	Комплект бланков документооборота по резервированию
6	Принтер	13	Медиа комплект
7	Экран настенный	14	Деловые игры и видео фильмы, отражающие содержание дисциплины,

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

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности). Цели и задачи, программы и формы отчетности по производственной практике, определяются образовательным учреждением. Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (турагентства, гостиницы и иные средства размещения и оказания туристских услуг).



4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

а) нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года №132-ФЗ (с изменениями 29.06.2015 N 155-ФЗ.)
2. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта» (ред. от 07.11.2015)
3. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. N 2300-1 (ред. от 13.07.2015)
4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
5. Приказ МЧС РФ от 18.06.2003 N 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)" (вместе с "ППБ 01-03...") (Зарегистрировано в Минюсте РФ 27.06.2003 N 4838)
6. Приказ Минобрнауки РФ от 07.05.2014 г. № 475 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 №32876).
7. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ.
8. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

б) основная литература

1. Тимохина Т.Л. Организация административно–хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2015.
2. Организация гостиничного дела: учебник / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И. Барашок. – М.: Дашков и К, 2015. – 208 с.
3. Администратор гостиницы: учебное пособие / Н.В. Павлова. – М.: Академия, 2014. –80 с.

в) дополнительная литература:

1. Босрок М.М. Путеводитель по обычаям и этикету. Южная Америка. – М.: АСТ: Асрель, 2010
2. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – Электронный ресурс. – 192 с. – 2,3 Кб..



3. Управление качеством в гостинице: учебное пособие /М.В. Кобяк. – М.: Инфра-М, 2015. – 512 с.
4. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник /Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014. – 240 с.
5. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: учебное пособие / М.: Академия, 2011. - 272с.
6. Кузнецов И. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вуза. – М.: Юнита-Дана, 2012.
7. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие для СПО. – Москва: Академия, 2011;
8. Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012
9. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. – М.: «Проспект», 2014.
10. Этика: учебник для бакалавриата / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с. – Серия: Бакалавр.

г) периодические издания:

1. «Отель»; «Гостеприимство»; «Пять звезд»; «Гостиничное дело» «Питание и общество», «Гостиницы, рестораны, туризм», ГАО «Москва»; «Вы и ваш ресторан», «Ресторанный бизнес».
2. Справочник руководителя предприятия общественного питания: уч. пос. - М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание, 2000.

д) ресурсы сети «Интернет»

1. <http://www.hotel.uralregion.ru>
2. <http://www.hoteline.ru>
3. <http://www.goste.ru>
4. <http://www.hotelcentr.ru>
5. <http://www.prohotel.ru>
6. Библиотека Гарвардского университета (США) [Электронный ресурс] – URL: <http://library.harvard.edu>.
7. Библиотека Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова (Россия) [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.nbmgu.ru>.
8. Библиотека Санкт-Петербургского государственного университета (Россия) [Электронный ресурс] – URL: <http://www.library.spbu.ru>.
9. Гуманитарный Интернет-университет [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.vusnet.ru>.



10. Электронный каталог Российской государственной библиотеки. – URL: <http://www.rsl.ru>.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.11 «Гостиничный сервис»**, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.



5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.06. Выполнение работ по должности "Администратор гостиницы (дома отдыха)"

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	– умение организовывать оформление гостиничной документации: составление, учет и хранение отчетных данных;	Устный экзамен с выполнением практического задания
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	– знание основных функции службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита; принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правил работы с информационной базой данных гостиницы. – демонстрация навыков составления и обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); – демонстрация навыков выполнения обязанности ночного портье;	Устный экзамен с выполнением практического задания
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;	– демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	Устный экзамен с выполнением практического задания
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;	– демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем	Устный экзамен с выполнением практического задания



ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	– демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих	Устный экзамен с выполнением практического задания
ПК-5.5 Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -взаимосвязь общения и деятельности; -роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять техники и приемы эффективного; -общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>Иметь практический опыт в:</p> <p>в оценке профессиональной компетентности работников различных служб гостиницы.</p>	Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике Решение контрольных тестовых заданий Зачет

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	<ul style="list-style-type: none"> – определять и анализировать потребности заказчика; – выбирать оптимальный туристский продукт; – взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; 	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса	Оценка деятельности студента на практическом



профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– уметь проводить поиск необходимой информации, взаимодействовать с потребителями турпродукта	интерактивном занятии
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса	Экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
	– умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде	Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, рассчитывать различные его варианты;	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии