

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»
Московский технологический колледж питания
(МТКП)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Профессионального модуля

ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

код, специальность: **43.02.11 Гостиничный сервис**

форма обучения: **очная**

2018г.

СОГЛАСОВАНО:

Предметной цикловой комиссией
«Ресторанно-гостиничный бизнес»
Протокол № 1
от «31» августа 2018 года
Председатель предметной цикловой
комиссии



Н.Б. Летникова.

Подпись Инициалы Фамилия

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального
образования 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Заместитель директора по учебной работе



Давыдова Г.Б

Подпись

УТВЕРЖДЕНА: Директор колледжа _____



Подпись

_____ / Е.Н. Махиненко/

Инициалы Фамилия

СОГЛАСОВАНА:

Представитель работодателя _____



Подпись

Светланова С.П.

Инициалы Фамилия



наименование предприятия (организации), должность

Составитель (автор): Охотина Е.Ф., преподаватель МТКП

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование ФГБОУ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	19

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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): Организация обслуживания гостей в процессе проживания и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

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:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря 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, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования 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;

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, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- 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.
- основные объекты туристского потенциала Тюменской области;
- основные характеристики объектов культурно-исторического наследия Тюменской области;
- государственные стандарты туристского и экскурсионного обслуживания;
- инновационные технологии в туристском и экскурсионном обслуживании;
- основные виды экскурсий.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоения программы профессионального модуля:

Всего - **384** часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося –**266** часов,

включая:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося - **174** часов;

самостоятельной работы обучающегося – **74** часа;

консультации – **18** часов;

учебной практики – **36** часа;

производственной практики – **72** часа;

консультации по практике – **10** часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Обслуживание гостей в процессе проживания», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
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, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
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 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

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	
			Всего, часов	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч. курсовая работа, часов	Всего, часов	В т.ч. курсовая работа, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 3.1, ПК 3.2., ПК 3.3, ПК 3.4.	Раздел 1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	248	174	88		74				
	Консультации	18								
	Учебная практика	36						36		
	Производственная практика (по профилю специальности)	72								72
	Консультации по практике	10								
	Всего	384	174	88		74		36		72

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МКД) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК. 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		266	
Раздел 1 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		248	
Тема 1.1. Основные и дополнительные службы гостиницы	Содержание	2	
	Основные службы гостиницы: состав, организационная структура, категории персонала. Дополнительные службы гостиницы: состав, организационная структура, категории персонала. Вспомогательные службы гостиницы: состав, организационная структура, категории персонала.		2
	Практическое занятие Основные и дополнительные службы гостиницы. Заполнить таблицу.		
	Самостоятельная работа Составить схему организационной структуры гостиницы		
Тема 1.2. Гостиничный продукт	Содержание	2	
	Сущность гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта. Особенности и виды гостиничных услуг. Услуги размещения, уборки номеров, дополнительные услуги как составляющие части гостиничного продукта.		2
	Практическое занятие Гостиничный продукт.		4
Тема 1.3. Порядок организации уборки номеров	Содержание	2	
	Виды гостиничных помещений. Виды уборочных работ в номерах. Подготовка горничной к уборке номеров, комплектация тележки горничной. Порядок организации уборки многокомнатных и однокомнатных номеров. Хронометраж проведения уборочных работ в номерах. Действия и поведение горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ.		2

	Практическое занятие Технология выполнения различных видов уборочных работ.	4	
	Самостоятельная работа Решить ситуационные задачи.	2	
Тема 1.4. Требования к качеству проведения уборочных работ	Содержание	2	3
	Показатели качества уборочных работ. Контроль качества выполнения уборочных работ. Качество выполнения уборочных работ. Периодичность уборочных работ в зависимости от категории гостиницы. Периодичность проведения уборочных работ в гостиницах категорий 0-3*. Периодичность проведения уборочных работ в гостиницах категорий 4-5*.		
	Практическое занятие Разработка системы контроля качества, нарядов уборочных работ в номерах.	4	
	Самостоятельная работа Оформление аудит –листа по приёмке номера.	2	
Тема 1.5. Техника безопасности проведения уборочных работ в гостинице	Содержание	4	3
	Последовательность и хронометраж проведения уборочных работ в гостинице. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в служебных помещениях. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в помещениях общего пользования. Уборочное оборудование и инвентарь. Правила техники безопасности при работе с уборочным оборудованием и инвентарем. Чистящие и моющие средства для проведения уборочных работ. Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами.		
	Практическое занятие 1.Решение ситуационных задач 2.Итоговый тест.	4	
	Самостоятельная работа Разработайте инструкции по технике безопасности при проведении уборочных работ в номере.	4	
	Содержание	4	
Виды услуг в гостиницах различных категорий и назначения. Порядок их оказания. Бытовые услуги. Транспортные услуги Бизнес-центр и его услуги; сервис-бюро и его услуги. Экскурсионные услуги. Медицинские услуги.			
Тема 1.6. Обслуживание гостей во время проживания	Практические занятия 1. Виды услуг в гостиницах разной категории	4	

	<ul style="list-style-type: none"> 2. Отработка навыков приема заказа на услуги побудка 3. Отработка навыков оказания транспортных услуг: вызов такси 4. Презентации «Деятельность бизнес-центра в гостинице» 5. Решение тестовых заданий 		
	<p>Самостоятельная работа</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Заполнить таблицу «Виды услуг в гостиницах разной категории» 2. Подготовить презентацию «Деятельность бизнес-центра в современной гостинице», 	4	
Тема 1.7. Работы, связанные с оборотом постельного белья	Содержание	8	2
	Требования к качеству и составу текстиля номеров. Оборот постельного белья в гостинице. Персонал, деятельность которого связана с оборотом постельного белья .Технологический цикл работы прачечной – химчистки. Оборудование. Маркировка текстиля.		
	Практическое занятие	4	
	<ul style="list-style-type: none"> 1. Персонал прачечной. ЕТКС 2. Маркировка.ГОСТ. 3. Решение ситуационных задач. 		
	Самостоятельная работа Заполнить таблицу «Формы организации прачечной химчистки».	4	
Тема 1.8. Услуги прачечной	Содержание	6	2
	Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку. Порядок и процедура получения готовых заказов.		
	Практическое занятие	4	
	<ul style="list-style-type: none"> 1.Технология выполнения гостевых заказов 2.Профилактика конфликтных ситуаций 3.-4.Решение ситуационных задач. 		
	Самостоятельная работа Заполнить бланки заказа для химчистки и прачечной.	4	
Тема 1.9. Организация питания в гостинице	Содержание	6	2
	Структура, функции службы питания Классификация предприятий питания.. Ресторан при гостинице Методы обслуживания. Виды меню. Кафе и бары при гостинице. Персонал. Санитарно- гигиенические требования.		

	Практическое занятие 1. Заполнить таблицу: Должностные обязанности персонала службы питания. 2. Составить Глоссарий по Госту «Общественное питание»	4	
	Самостоятельная работа Разработать меню завтраков	4	
Тема 1.10 Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков	Содержание	8	3
	Сервировка столов к завтраку. Виды завтраков. Сервировка столов к обеду. Сервировка столов к ужину. Праздничная сервировка столов. Декорирование сервированного стола. Виды посуды. Техника безопасности.		
	Практическое занятие Правила сервировки столов к завтраку, обеду, ужину, праздничная сервировка; Декорирование сервированного стола .	4	
	Самостоятельная работа Составить схему сервировка стола к обеду.	4	
Тема 1.11. Особенности обслуживания room-service.	Содержание	6	3
	Организация и персонал службы рум-сервис. Прием заказа на обслуживание питанием в номерах. Получение и доставка выполненного заказа. Подготовка счета. Варианты обслуживания room-service. Техника безопасности при выполнении работ по доставке и раздаче готовых блюд.		
	Практическое занятие 1. Решение ситуационных задач 2. Правила доставки и раздачи готовых блюд. Отработки навыков приема и доставки заказов. Деловая игра.	6	
	Самостоятельная работа Решение ситуационных задач.	4	
Тема 1.12. Организация отдыха и развлечений в гостинице	Содержание	4	2
	Гостиница, как культурный центр. Спортивно-оздоровительные комплексы (центры), салон красоты, ночной клуб. 2 СПА-центр 4 Анимационные услуги. 6		
	Практическое занятие	4	

	Организация отдыха и развлечений в гостиниц.1.Презентация СПА – центр.2.Анимационной услуги в гостиницах.		
	Самостоятельная работа 1.Подготовить презентацию СПА-центр в гостинице.	4	
Тема 1.13. Туристско-экскурсионное обслуживание в гостинице	Содержание		
	Виды экскурсий. Классификация.Подготовка экскурсии. Методика проведения экскурсии Технологическая карта. Объекты культурного значения Тюменской области	6	
	Практическое занятие Презентация экскурсионного проекта.	6	
	Самостоятельная работа Разработать экскурсионный проект.	4	
Тема 1.14. Организация обслуживания особо важных персон.	Содержание		
	Уровни гостей категории VIP. VIP –пакеты. Встреча. Обслуживание. Программы лояльности	8	
	Практическое занятие Бонусные программы для постоянных клиентов.	6	
	Самостоятельная работа Бонусные программы для постоянных клиентов.	4	
Тема 1.15. Аудит гостиничной собственности	Содержание		
	Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Последовательность проведения проверки наличия гостиничной собственности номерного фонда. Активирование утерянной или испорченной гостиничной собственности номерного фонда. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы. Формы актов, составляемых при порче или утере имущества гостиницы. Состав ответственных лиц, заполняющих акты при порче или утере имущества гостиницы. Взыскание ущерба	4	3
	Практическое занятие Аудит гостиничной собственности. Решение ситуационных задач.	4	
	Самостоятельная работа Составление и заполнение акта о порче имущества.	4	
Тема 1.16.	Содержание	2	

Технология ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы	Оборудование современных гостиниц. «Интеллектуальное здание» Необходимость и периодичность ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы. Инвентаризация Персонал, занятый ведением учета оборудования и инвентаря гостиницы. Формы и документация для ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы.		2
	Практическое занятие Технология ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы. Тестовые задания	4	
	Самостоятельная работа Заполнить инвентарную карточку номера.	4	
Тема 1.17. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях	Содержание		
	Факторы опасности Внешние, внутренние и естественные источники негативных воздействий (угрозы жизни, здоровью гостей и сохранности их имущества). Виды негативных воздействий, угрожающих жизни, здоровью гостей и сохранности их имущества. Описание и характер угроз от внешних источников негативных воздействий. Описание и характер угроз от внутренних источников негативных воздействий. Описание и характер угроз от естественных источников негативных воздействий. Организация службы безопасности. Тех. Средства безопасности. Обеспечение безопасности гостей. Противопожарная безопасность. Действия персонала	4	3
	Практическое занятие Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Решение ситуационных задач.	4	
	Самостоятельная работа Разработать памятку по противопожарной безопасности в гостинице.	4	
Тема 1.18. Системы контроля доступа в помещения гостиниц.	Содержание		
	Виды ключей Применение магнитных ключей. Виды оборудования для кодировки магнитных ключей. Правила обращения с магнитными ключами Причины неисправностей, возникающих при эксплуатации магнитных ключей и способы их устранения. Системы контроля доступа в помещения гостиниц..Смарт-ключи	2	2
	Практическое занятие Системы контроля доступа в помещения гостиниц. Решение тестовых заданий	4	
	Самостоятельная работа Подготовить презентацию «Системы контроля доступа в помещения гостиниц».	4	
Тема 1.19. Правила организации	Содержание		
	Правила организации хранения ценных вещей и бумаг проживающих. Эффективность и виды	4	2

хранения ценностей проживающих	оборудования для хранения ценностей проживающих. Перечень контролирующих и организационных мероприятий по обеспечению безопасности гостей и сохранности их имущества. Ответственность гостиницы при хранении ценностей проживающих. Организация хранения ценностей проживающих на платной и бесплатной основе.		
	Практическое занятие Правила организации хранения ценностей проживающих. Решение ситуационных задач.	4	
	Самостоятельная работа Заполнение бланков.	4	
Тема 1.20. Хранение личных вещей проживающих в гостинице	Содержание		
	Документация, заполняемая на хранение личных вещей проживающих в гостинице. Порядок заполнения документов на хранение личных вещей проживающих. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Формы актов, составляемых при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Состав ответственных лиц, заполняющих акты при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	2	2
	Практическое занятие Организация хранения личных вещей проживающих. Решение ситуационных задач.	6	
	Самостоятельная работа Заполнение бланков.	6	
Консультации		18	
Учебная практика Виды работ: 1. Состав и функции основных, дополнительных и вспомогательных служб. 2. Изучение особенностей работы службы эксплуатации номерного фонда. 3. Виды и технологии уборочных работ в гостинице. 4. Оборудование и инвентарь, используемый при уборке. 5. Ознакомление с характером работ по обороту постельного белья. 6. Изучение организации работы службы room-service. 7. Изучение документации по ведению инвентаризационного учёта в гостинице. 8. Круглый стол по результатам деятельности студентов на учебной практике.		36	
Производственная практика Виды работ: 1. Изучение структуры и особенностей гостиничного продукта соответствующей базы практики. 2. Анализ организационных структур основных, дополнительных и вспомогательных служб гостиницы. 3. Выполнение различных видов уборочных работ, получение навыков работы с оборудованием.		72	

4.	Выполнение работ по обороту постельного белья, получение навыков работы с оборудованием прачечных и гладильных	
5.	Выполнение заказов на обслуживание гостей в номерах питанием (если функционирует служба room service)	
6.	Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря в гостинице.	
7.	Изучение документации по активированию утерянной или испорченной гостиничной собственности, собственности гостя.	
8.	Предоставление услуги хранения ценных вещей проживающих, заполнение необходимых документов	
9.	Отчёт о выполнении производственной практики.	
Консультации по практике		10
Всего		384

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов и лабораторий для проведения лекционных и практических занятий и компьютерного класса для проведения некоторых практических занятий:

-кабинет информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

-кабинет социально-экономических дисциплин;

-гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета для проведения лекционных занятий – письменные столы и стулья по количеству студентов в группе.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета для проведения некоторых практических занятий (компьютерный класс) – компьютеры с возможностью выхода в сеть Интернет/ Интранет, столы, стулья по количеству студентов в группе, мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Нормативные акты:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации [электронный ресурс]: Гражданский кодекс Российской Федерации часть первая от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ, часть вторая от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ, часть третья от 26 ноября 2001 г. N 146-ФЗ и часть четвертая от 18 декабря 2006 г. N 230-ФЗ (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
2. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) // режим доступа справочно-правовая система Гарант.
3. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 О защите прав потребителей (с изменениями) // режим доступа справочно-правовая система Гарант.
4. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания (с изменениями) // режим доступа справочно-правовая система Гарант.

Основные источники:

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: ISBN 978-5-16-010163-7 <http://znanium.com/catalog/product/473650>
2. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: Учебное пособие / Елфимова Ю.М., Иволга А.Г., Михайлова К.Ю. - Ставрополь: СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2016. - 76 с.: ISBN www.dx.doi.org/10.12737/textbook_59cca203ac54d3.33668342
3. Ляпина Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник/ \Ляпина.- М.:Академия.2015.-208с.
4. Тимохина Т.Л., Организация гостиничного дела – М.: Издательство Юрайт, 2018г – 331с <https://biblio-online.ru/viewer/organizaciya-gostinichnogo-dela-424399#page/2>
5. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник/Н.В. Корнеев.-М.: Академия,2015.-270с.
3. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. – М.: Форум;Инфра-М, 2015- 288 с
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа, 2015. - 304 с.
5. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах (3-е изд., стер.) учеб. пособие.- М.:

Академия, 2014.- 208 с.

Интернет-ресурсы:

http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm – Гостиничный комплекс и его структура.
<http://www.prohotel.ru>. – Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем).
<http://www.socmart.com.ua>. – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.
<http://www.turnovosti.com.ua>. – Колмовская, Н. Подводные камни отельного бизнеса.
<http://www.wise-travel.ru/news>. – Новости туризма.
<http://www.news.turizm.ru/russia>. – Рейтинг туристической привлекательности стран мира.
<http://www.fms.gov.ru/> - официальный сайт Федеральной миграционной службы
<http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал «Гарант»
<http://www.consultant.ru/> - компания «КонсультантПлюс», тематический классификатор «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право»
<http://media.prohotel.ru/novosti/32.html> Официальный сайт журнала PROОтель для PROПрофессионалов гостиничного дела.
<http://all-hotels.ru> Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России);
<http://www.pir.ru/vestnik/261.html#1> Вестник ПИР – вестник индустрии гостеприимства
<http://www.russiatourism.ru/> Федеральное Агентство по туризму РФ
<http://www.prohotel.ru/> Портал про гостиничный бизнес
<http://www.panor.ru/journals/gosdel/> Гостиничное дело
<http://all-hotels.ru> Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России);

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Программа подготовки специалистов среднего звена обеспечивается учебно-методическими комплексами (УМК): лекционным материалом, методическими указаниями по проведению практических, семинарских занятий, методическими рекомендациями по выполнению самостоятельной работы, контрольно-измерительными материалами. Материалы УМК расположены на Web-странице преподавателя.

Студенты имеют доступ к сети Интернет и библиотечному фонду. Консультации для студентов организуются через электронную почту на почтовом сервере ОУ и индивидуально, согласно составленному графику консультаций.

Образовательное учреждение представляет обучающимся возможность работы справочно-правовыми системами специальными программными продуктами.

При реализации профессионального модуля предусматривается учебная и производственная практика.

Учебная практика проводится на базе ОУ с использованием специальных программных продуктов. Производственная практика проводится в гостиницах города Москвы.

Освоению данного профессионального модуля предшествует изучение следующих дисциплин: история; иностранный язык, менеджмент; правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности; экономика организации, ПМ.01 бронирование гостиничных услуг, ПМ.02 приём, размещение и выписка гостей.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по профессиональному модулю «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты (освоенные профессиональ ные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Организует и Контролирует работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<ul style="list-style-type: none"> -знание порядка организации уборки номеров и требования к качеству уборочных работ; -знание правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ; -знание видов персональных и дополнительных услуг и порядка их оказания; -знание порядка и процедуры отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; -знание должностных инструкций работников службы эксплуатации номерного фонда; -комплектует тележку горничной. 	Тестирование, интерпретация результатов наблюдения за ходом деловых игр, экспертная оценка выполнения практических заданий
ПК 3.2. Организует и Выполняет работу по Предоставлению услуги питания в номерах (room service)	<ul style="list-style-type: none"> -знание правил сервировки столов, приемов подачи блюд и напитков; -знание особенностей обслуживания room-service; -знание правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; -осуществляет различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составляет счет за обслуживание. -знание правил проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; 	Экспертная оценка выполнения практических заданий, устный опрос, тестирование
ПК 3.3. Ведёт учёт оборудования и инвентаря гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> -заполнение актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; -заполнение инвентаризационных ведомостей. 	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися на практических занятиях

ПК 3.4. Создаёт условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	-знание источников угроз безопасности проживающих и их имущества и имущества гостиницы; -знание обязанностей сотрудников гостиницы в экстремальных ситуациях; -знание правил обращения с магнитными ключами; -знание составляющих системы безопасности гостиницы.	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися на практических занятиях, экспертная оценка выполнения практических работ
--	--	--

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. Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней устойчивый интерес.	-демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии; -демонстрация устойчивого интереса к будущей профессиональной деятельности; -качественное выполнение профессиональной деятельности в сфере гостиничной индустрии; -применение знаний на практике.	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися на практических занятиях, экзамен
ОК 2. Организует собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество.	-понимает суть профессиональных задач; -формулирует цель и задачи предстоящей профессиональной деятельности; -представляет конечный результат деятельности в полном объеме; -планирует и организует предстоящую деятельность; -выбирает типовые методы и способы выполнения плана.	Анализ решения профессиональных задач, экспертная оценка практической работы
ОК 3. Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	-понимание методов принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях, меры своей ответственности; -определяет проблему в профессионально ориентированных ситуациях; -предлагает способы и варианты решения проблемы, оценивает ожидаемый результат;	Избирательные задания, решение задач и ситуаций, прогнозирование ситуаций

	<ul style="list-style-type: none"> -способность планировать поведение в профессионально ориентированных проблемных ситуациях, вносить коррективы, контролировать ситуацию; -применение навыков принятия решений в соответствии с ситуацией, ответственность за принятое решение. 	
<p>ОК 4. Осуществляет поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -извлекает и анализирует информацию из различных источников; -понимание способов поиска и анализа информации; -пользуется словарями, справочной литературой, материалами периодических изданий, стандартами; -применяет найденную информацию для выполнения профессиональных задач. 	<p>Экспертная оценка выполнения практических заданий, образцы и типовые бланки для решения профессиональных задач</p>
<p>ОК 5. Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -элементарные компьютерные навыки; -работает с информационными справочно-правовыми системами 	<p>Самостоятельная работа, отчёт по практической работе с использованием ПО</p>
<p>ОК 6. Работает в коллективе и в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -использование конструктивных способов общения с коллегами, руководством, клиентами; -грамотно ставит и задаёт вопросы по организации бронирования гостиничных услуг; -понимание общих целей; -координирует свои действия с другими участниками общения; -контролирует своё поведение, свои эмоции, настроение. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися (участие в творческих конкурсах, деловых играх)</p>
<p>ОК 7. Берёт на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -способность добровольно брать на себя ответственность за общекомандный результат; -самоанализ и коррекция результатов собственной работы; -осознанно ставит цели овладения различными видами работ и определять соответствующий конечный продукт. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися (участие в деловых играх, работе в группах)</p>

<p>ОК 8. Самостоятельно Определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -организация самостоятельных занятий при обучении; -владение методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений; -осознанно ставит цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определяет соответствующий конечный продукт; -реализует поставленные цели в деятельности; -понимание роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личной сфере. 	<p>Экспертная оценка практического занятия, самопрезентация, профориентационные курсы</p>
<p>ОК 9. Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -понимание сути инноваций, применяемых и внедряемых в гостиничную индустрию; -применение новых методов и технологий в профессиональной деятельности (в организации приёма, размещения и выписке гостей); -способность адаптироваться в новых ситуациях; -способность учиться. 	<p>Наблюдение за обучающимися (участие в деловых играх, решение ситуационных задач), оценка навыков решения задач с использованием инновационных приёмов и методов</p>