

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«СОВРЕМЕННАЯ ГУМАНИТАРНАЯ БИЗНЕС АКАДЕМИЯ  
(С УГЛУБЛЕННЫМ ИЗУЧЕНИЕМ ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ)»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ**  
**ПРОЖИВАНИЯ**  
программы подготовки специалистов среднего звена  
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис  
(базовая подготовка)

г.о.Тольятти, 2019 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка).

Организация-разработчик: НОУ «Современная Гуманитарная Бизнес Академия»

Разработчик:

Николаева В.Д., преподаватель специальных дисциплин

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>8</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>19</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>21</b>
<b>6. ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ</b>	<b>23</b>

## **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка) 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 учёт оборудования и инвентаря гостиницы.

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

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и повышении образования работников сферы гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

### **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;
- предоставление услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учёту 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 счёт за обслуживание;
- 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;

**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.

**1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**  
всего — **336** часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **228** часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **152** часа,
- из них лекции- **64** часа,
- лабораторные и практические занятия - **64** часа,
- курсовая работа – **24** часа;
- самостоятельной работы обучающегося **76** часов.

Учебная практика -**36** часов.

Производственная практика – **72** часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Организация обслуживания 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 учёт 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 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

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	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 (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4 ОК 1 - 9	Раздел 1. Обслуживание гостей в процессе проживания	228	152	64	24	76	10	-	-
ПК 3.1 -3.4 ОК 1 - 9	Учебная практика	36						36	-
ПК 3.1 - 3.4 ОК 1 - 9	Производственная практика (по профилю специальности)	72							72
	Всего:	336	152	64	24	76	10	108	



### 3.2. Содержание обучения профессиональному модулю

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 1. Обслуживание гостей в процессе проживания				
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания			228	
Тема 1.1. Роль хозяйственной службы в деятельности гостиничного предприятия	Содержание учебного материала		6	
	1	Основные службы гостиничного предприятия, их взаимодействие. Виды гостиничных служб, краткая характеристика их деятельности. Хозяйственная служба как один из основных элементов структуры управления гостиничным предприятием. Характеристика хозяйственной службы в зависимости от типа гостиничного предприятия.	2	2,3
	2	Особенности обслуживания гостей малых гостиниц. Характеристика помещений гостиничного предприятия, их назначение. Роль помещений в деятельности гостиничного предприятия. Виды гостиничных помещений.	2	
	Практические занятия			
	ПЗ № 1.Определение площади номерного фонда гостиничного предприятия, площади и состава помещений вестибюля		2	
	Самостоятельная работа:		20	

	<p>Составление схемы управления хозяйственной службой различных гостиничных предприятий.</p> <p>Изучение должностных инструкций работников АХС первого и второго квалификационного уровня.</p> <p>Составление должностной инструкции менеджера хозяйственной службы.</p> <p>Подготовка докладов о комплектации униформы.</p> <p>Составление комплектов униформы для импровизированной гостиницы.</p> <p>Подготовка докладов о видах санитарных узлов в гостиницах.</p> <p>Составление таблицы различных санузлов в сравнении.</p>			
<b>Тема 1.2. Организация деятельности хозяйственной службы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>22</b>	
	1	Функции хозяйственной службы. Содержание помещений гостиничного предприятия в соответствии с санитарно-гигиеническими и эпидемиологическими требованиями. Планирование работы хозяйственной службы. Перспективное планирование работы подразделений службы. Оперативное планирование.	2	2,3
	2	Оперативное планирование уборочных работ номерного фонда. Составление ежедневных графиков уборки номеров. Оперативное планирование уборочных работ мест общего пользования. Составление ежедневных графиков уборки вестибюля, коридоров, вертикальных коммуникаций и др. Оперативное планирование уборочных работ территории гостиничного предприятия. Составление графика вывоза мусора, уборки автостоянки	2	
	3	Характеристик материально-технической базы службы. Виды уборочной техники и инвентаря. Уборочные материалы: чистящие, моющие и дезинфицирующие средства. Организация учета, хранения. Обеспечение правильной эксплуатации	2	
	4	Характеристика персонала хозяйственной службы. Численный, профессиональный и квалификационный состав персонала службы. Требования к персоналу службы. Организация научной организации труда персонала. Организация рабочего места, организация безопасности труда,	2	

	совершенствование бытовых условий			
	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 2,3. Составление плана работы хозяйственной службы.		4	
	ПЗ № 4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.		2	
	ПЗ № 5,6. Составление должностной инструкции руководителя хозяйственной службы		4	
	ПЗ № 7,8. Определение номенклатуры услуг хозяйственной службы		4	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Составление плана работы хозяйственной службы на месяц. Составление графиков работы персонала хозяйственной службы на месяц. Составление схемы уборки многокомнатного номера. Составление схемы уборки мест общего пользования.		10	
<b>Тема 1.3.</b> <b>Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>22</b>	2,3
	1	Сущность, цели и задачи уборочных работ. Роль уборочных работ в качестве обслуживания гостей. Виды уборочных работ. Санитарно-гигиенические требования к уборочным работам. Организация уборочных работ гостиничного предприятия. Экономическая сущность организации производства. Методы организации производства уборочных работ.	2	
	2	Организация труда персонала. Сущность, цели и задачи организации труда персонала. Виды рабочих мест персонала. Условия труда персонала.	2	
	3	Организация работы с техническими средствами в хозяйственной службе. Виды технических средств. Определение потребности в технических средствах. Приобретение и складирование технических средств. Создание условий безопасной эксплуатации.	2	
	4	Организация работы с уборочными материалами. Определение номенклатуры уборочных материалов и потребности в них. Порядок приобретения и складирования. Учет и контроль расходования.	2	
	5	Организация оборота белья. Характеристика циклов оборота белья. Стандарт	2	

		оборота белья при наличии бельепровода. Стандарт оборота белья при наличии кладовых чистого и грязного белья. Организация складов чистого и грязного белья. Требования к месторасположению и содержанию помещений. Учет поступлений и выдачи		
	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 9. Составление графика уборочных работ горничных		2	
	ПЗ № 10. Заполнение журнала инструктажа по технике безопасности		2	
	ПЗ № 11. Составление графика уборочных работ		2	
	ПЗ № 12 Составление сменного наряд-задания горничным		2	
	ПЗ № 13. Составление табеля выхода на работу персонала		2	
	ПЗ № 14. Составление заявки на уборочные материалы		2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Подготовка сообщений об организации уборочных работ в ведущих отелях г.Тольятти. Подготовка докладов о современных технологиях уборочных работ гостиничных предприятий. Подготовка докладов о различных наборах белья в гостинице. Составление схемы замены белья. Подготовка доклада на тему «Современные уборочные материалы и инвентарь».		10	
<b>Тема 1.4. Материально-технические запасы в хозяйственной службе</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>20</b>	2,3
	1	Роль материально-технических запасов в деятельности гостиничного предприятия. Экономическая сущность производственных запасов. Виды производственных запасов.	2	
	2	Дезинфекция, дезинсекция и дератизация в гостинице. Виды дезинфицируемых средств. Назначение и порядок проведения дезинсекции и дератизации. Инвентарный контроль и выдача чистящих, моющих и дезинфицирующих средств. Функции ответственного за выдачу чистящих, моющих и дезинфицирующих средств. Нормы расхода чистящих, моющих и дезинфицирующих средств.	2	

	3	Инвентарный контроль и работа с техническими средствами в хозяйственных службах. Порядок закрепления технических средств за материально ответственными лицами. Назначение и порядок проведения инвентаризации.	2	
	4	Инвентарный контроль и работа с гостевыми принадлежностями в хозяйственной службе. Роль гостевых принадлежностей в повышении конкурентоспособности гостиничного предприятия. Организация ежемесячного учета гостевых принадлежностей. Организация проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Роль инвентаризации в сохранности имущества гостиничного предприятия.	2	
	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 15. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы		2	
	ПЗ № 16. Составление инвентаризационной ведомости наличия оборудования		2	
	ПЗ № 17. Составление инвентаризационной ведомости остатков гостевых принадлежностей на первое число месяца		2	
	ПЗ № 18. Составление инвентаризационных ведомостей наличия технических средств и инвентаря		2	
	ПЗ № 19. Составление инвентаризационных ведомостей наличия постельного белья		2	
	ПЗ № 20. Составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним		2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Подготовка информации о закупках гостиницы. Подготовка сообщений о практике проведения инвентаризации технических средств, используемых в гостинице. Подготовка информации о комплектации гостевых принадлежностей в различных гостиницах. Подготовка сообщений о практике проведения инвентаризации гостевых комплектов в зарубежных гостиницах. Подготовка сообщений о практике проведения инвентаризации гостевых		10	

	комплектах в российских гостиницах.			
<b>Тема 1.5 Организация работы прачечной и химчистки гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>	
	1	Роль прачечной и химчистки в обслуживании гостей. Цели и задачи прачечной. Виды прачечных и химчисток. Характеристика видов технологического оборудования прачечной и химчистки. Классификация оборудования прачечной. Классификация оборудования химчистки.	2	2,3
	2	Стандарт работы с клиентами. Организация отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов. Персонал прачечной и химчистки. Организация труда персонала прачечной и химчистки гостиничного предприятия. Требования к персоналу.	2	
	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 21. Составление перечня оборудования прачечной		2	
	ПЗ № 22. Расчет рабочего цикла прачечной		2	
	ПЗ № 23. Определение порядка и процедуры отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов		2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Составление таблицы достоинств и недостатков собственной прачечной. Подготовка информации по видам оборудования в прачечной.		4	
<b>Тема 1.6. Организация и технология оказания услуг питания гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>14</b>	
	1	Организация оказания услуг питания гостиничных предприятий. Служба питания в системе управления гостиничным предприятием. Характеристика деятельности структурных подразделений службы питания. Организация работы кухни. Требования к помещениям, оборудованию, персоналу	2	2,3
	2	Организация кейтеринга. Сущность кейтеринга, его виды. Специальное оборудование. Организация работы ресторанов и кафе гостиничных предприятий. Виды ресторанов и кафе. Техническое оснащение. Требования к санитарному состоянию, интерьеру, персоналу.	2	
	3	Организация барного обслуживания гостей. Виды баров. Стандарты барного обслуживания. Организация обслуживания мини баров. Ассортимент мини баров в зависимости от категории гостиницы	2	
	4	Организация обслуживания массовых мероприятий гостиничного предприятия. Виды массовых мероприятий. Стандарты обслуживания массовых мероприятий.	2	

	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 24. Составление структуры управления службой питания гостиницы		2	
	ПЗ № 25. Определение схемы питания гостей отеля		2	
	ПЗ № 26. Составление стандарта обслуживания мини баров в номерах		2	
	Самостоятельная работа: Подготовка докладов о работе служб питания в ведущих отелях г.Тольятти. Написание сообщения «Требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания».		4	
<b>Тема 1.7. Предоставление услуги питания в номерах</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>	2,3
	1	Функции и задачи службы Room-service. Роль службы Room-service в организации питания гостей. Организация контроля соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания питанием гостей в номерах, правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд	2	
	2	Характеристика различных приемов подачи блюд и напитков. Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, уборка использованной посуды, составление счета за обслуживание.	2	
	3	Организация комплектации сервировочных тележек room-service и сервировки столов	2	
	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 27. Составить регламент технологического процесса «обслуживание питанием в номерах»		2	
	ПЗ № 28. Составить карту заказа и определить комплектацию сервировочной тележки Room- service		2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Составление ресторанного меню. Подготовка докладов о лучших ресторанах мира.		6	
	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>14</b>	2,3
	1	Сущность, цели и задачи оказания дополнительных услуг в гостиничном предприятии, их виды. Организация деятельности службы дополнительных услуг гостиничного предприятия. Организация оказания бизнес услуг. Бизнес центр, конференц-зал, зал совещаний. Организация спортивно-оздоровительных услуг. Клуб здоровья, тренажерный зал, спортивный зал. Организация СПА услуг. Массаж, теласотерапия, веласотерапия	2	
<b>Тема 1.8. Организация и технология предоставления дополнительных услуг гостиничного</b>				

предприятия	2	Организация транспортных услуг. Трансфер, доставка грузов. Организация экскурсионного обслуживания	2	2,3
	3	Организация бытового обслуживания гостей. Характеристика видов персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско- экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечение хранения ценностей проживающих	2	
	4	Организация анимационных услуг. Цели и задачи анимации. Виды анимации. Принципы и технологии организации досуга и отдыха	2	
	<b>Практические занятия</b>			
	ПЗ № 29. Определение ассортимента SPA-услуг, услуг транспортного обслуживания		2	
	ПЗ № 30. Составление перечня оборудования бизнес центра, заявки на экскурсионное обслуживание		2	
	ПЗ № 31. Составление прайс-листа на оказание бытовых услуг		2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Изучение требований к оборудованию бизнес-центров. Изучение требований к оборудованию конференц-залов. Составление заявки на экскурсионное обслуживание.		8	
	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>	
Тема 1.9. Организация безопасности гостиницы	1	Безопасность в гостинице, виды безопасности. Организация безопасности гостиничного предприятия. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях	2	2,3
	2	Система контроля и управления доступом. 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	2	
	3	Организационно-технические мероприятия по обеспечению пожарной безопасности. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях	2	
	4	Организация сохранности ценностей гостей. Правила организации хранения ценностей проживающих. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. Правила заполнения актов при	2	



	возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.		
	<b>Практические занятия</b>		
	ПЗ № 32. Определение правил заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Составление памятки по пожарной безопасности в гостинице. Изучение требований по устройству камер хранения и работе сейфов. Изучение инструкции по использованию магнитных ключей.	4	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)</b>		24	
<b>Тематика курсовых работ по модулю</b>		<b>ПК</b>	
1.	Выявление особенностей управления конфликтами при обслуживании гостей в процессе проживания.	ПК 3.1	
2.	Оценка организации контроля качества гостиничных услуг в процессе проживания.	ПК 3.1	
3.	Оценка организации работы служб «фронт-офиса» гостиницы.	ПК 3.1	
4.	Оценка организации работы служб «бэк-офиса» гостиницы.	ПК 3.1	
5.	Оценка организации питания в гостиницах.	ПК 3.2	
6.	Оценка организации предоставления основных услуг в гостинице.	ПК 3.1	
7.	Оценка организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.	ПК 3.1, ПК 3.2	
8.	Оценка организации предоставления экстравагантных дополнительных услуг в гостинице.	ПК 3.1, ПК 3.2	
9.	Оценка организации транспортного обслуживания в гостиницах.	ПК 3.1	
10.	Выявление особенностей обслуживания в отелях класса «пять звезд» в процессе проживания.	ПК 3.1-ПК 3.4	
11.	Выявление особенностей обслуживания в отелях экономического класса.	ПК 3.1-ПК 3.4	
12.	Выявление особенностей обслуживания в отелях среднего класса.	ПК 3.1-ПК 3.4	
13.	Выявление особенностей обслуживания в курортных гостиницах.	ПК 3.1-ПК 3.4	
14.	Выявление особенностей обслуживания в пансионатах, санаториях и домах отдыха.	ПК 3.1-ПК 3.4	
15.	Оценка организации работы службы досуга и развлечений (анимации).	ПК 3.1	
16.	Интерьер гостиницы как фактор качества обслуживания гостей в процессе проживания.	ПК 3.1	
17.	Оценка технологии выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств и материалов.	ПК 3.1, ПК 3.3	
18.	Оценка организации работы службы room-service.	ПК 3.2	
19.	Исследование роли обеспечения безопасности гостей в процессе проживания.	ПК 3.4	
20.	Исследование роли организации работы Бизнес-центра.	ПК 3.1	
21.	Выявление особенностей использования информационно-коммуникационных технологий в	ПК 3.1	

профессиональной деятельности персонала гостиницы в процессе обслуживания гостей.		
22. Оценка организации хранения личных вещей гостей в процессе проживания.	ПК 3.4	
23. Выявление роли персонала как ключевого фактора в организации обслуживания гостей в процессе проживания.	ПК 3.1	
24. Исследование психологии обслуживания гостей в индустрии гостеприимства.	ПК 3.1	
25. Оценка организации предоставления комплиментов гостям в процессе проживания.	ПК 3.1, ПК 3.2	
Защита курсовой работы (проекта)		
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Изучить методы управления хозяйственными работами, требования к обслуживающему и техническому персоналу хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. 2. Изучить и перечислить виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах. 3. Освоить правила проведения инвентаризации имущества гостиницы. 4. Изучить порядок условия хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.		36
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b> <b>Виды работ</b> 1. Отработать навыки управления хозяйственными работами. 2. Отработать навыки организации проведения инвентаризации имущества гостиничного предприятия, составления актов на проживающих при порче или утере имущества гостиницы. 3. Отработать навыки организации работы камеры хранения, мини сейфов.		72
Всего:		336

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

#### **Оборудование учебного кабинета:**

- стол ученический 3-х местный;
- стол учительский;
- стул полумягкий «Форма»;
- доска магнитная 3-х секционная;
- комплект мебели для аудиосистемы;
- выкатные ящики;
- стул полумягкий «Форма» с пюпитрами;
- стеллаж для компьютерной техники;
- вешало;
- жалюзи.

#### **Технические средства обучения:**

- интерактивная доска Hitachi FX-77 TRIO;
- проектор HITACHI;
- Компьютер Compad dx 2200 Microlower;
- Экран компьютерный LG FLATRON L 1530S;
- мобильная цифровая аудиосистема SARP X –BASS;
- ноутбук Lenovo: B50-30.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения.**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

#### **Основные источники:**

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>
2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

### Дополнительные 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. ЭБС Znanium Режим доступа: <http://znanium.com/> по паролю
2. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035.htm>

### Журналы:

1. Гостиничное дело - ЭБС IPRbooks Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49328.html>
2. Ресторанный и гостиничный бизнес - Режим доступа: <http://prohotelia.com/magazine/>
3. Hotelier.PRO - Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

### 4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение профессионального модуля **Организация обслуживания гостей в процессе проживания** производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и календарным графиком, утвержденным исполнительным директором Академии.

Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий, утвержденному исполнительным директором Академии.

Освоение профессионального модуля **Организация обслуживания гостей в процессе проживания** предполагает освоение МДК «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» включающего в себя как теоретические, так и практические занятия.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно-методические комплексы.

С целью методического обеспечения прохождения производственной (по профилю специальности) практики разрабатываются методические рекомендации для студентов.

При работе над курсовой работой (проектом) обучающимся оказываются консультации.

Учебная и производственная (по профилю специальности) практики проводятся концентрированно после изучения раздела профессионального модуля **Организация обслуживания гостей в процессе проживания**.

### 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

**Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):** наличие высшего профессионального образования, соответствующее профилю модуля **Организация обслуживания гостей в процессе проживания** и специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

**Педагогический состав:** дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

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

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
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	Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах. Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа.	Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном
ПК 3.3. Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы.	Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем.	Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Демонстрация организации условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Форма – практическое задание. Метод оценивания – сравнение с эталоном

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.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрировать интерес к будущей профессии.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе учебной и производственной практик
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	-обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области обслуживания гостей в процессе проживания; -демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	-демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействовать с потребителями гостиничных услуг с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Экспертная оценка результатов устного опроса. Оценка в ходе выполнения практических занятий

## 6. ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ

Краткая характеристика вида занятий	Используемые активные и интерактивные формы	Объем занятий в интерактивных формах (часы)
<b>Лекции</b>	разбор конкретных ситуаций	30
<b>Практические занятия, семинары:</b>	опрос/коллоквиум	23
<b>Лабораторные занятия:</b>	не предусмотрено	-
<b>ВСЕГО:</b>		53