



Профессиональное образовательное учреждение
КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

109316, г. Москва, Волгоградский пр-т, д.42, кор.7, тел. (495) 640 64 36, тел./факс (495) 640 64 60

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор
ООО «ЭЛСИ-ГРУПП»

И.Ю.С. Емельянова /



УТВЕРЖДАЮ

Директор Профессионального
образовательного учреждения
**«КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННОГО
УПРАВЛЕНИЯ»**

/ И.Ю. Чаев /

Приказ № _____
от «01» августа 2020 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Москва 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Организация обслуживания гостей в процессе проживания

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) - является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** базовой подготовки, в части освоения основного вида профессиональной деятельности: **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 (roomservice);

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 при разработке программ дополнительного профессионального образования, для реализации программ повышения квалификации и переподготовки взрослого населения по профессиям: 11695 Горничная; 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха); 23627 Портье.

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент 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 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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

максимальной учебной нагрузки обучающегося- 238 час, включая
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося- 158 часов;
практические занятия – 58 часов,
учебной 36 часов и производственной практики- 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 (roomservice)
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 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, часов	Объём времени, отведённый на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося, часов	Курсовая работа	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов				
1	2	3	4	5	6		7	8
ПК 3.1-3.4	Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения	238	158	58	80	20		—
	Учебная практика	36					36	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72						
	Всего	346	158	58	80	20	36	72

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания)

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект).		Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения				
МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания				
Введение	Содержание			
	1	Цели и задачи профессионального модуля « Организация обслуживания гостей в процессе проживания », его место в учебном процессе. Значение изучения профессионального модуля для подготовки специалистов гостиничного сервиса. Рекомендации по организации самостоятельной работы, по использованию основной и дополнительной литературы.	2	1
Тема 1.1. Классификация гостиниц и туристских комплексов	Содержание			
	1	Международная и российская системы классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров	2	1
	2	Функциональное назначение гостиничного предприятия, классификация обслуживания в индустрии гостеприимства	2	1

	3	Международные и российские гостиничные цепи. Модели международных гостиничных цепей	2	1
	Практические занятия			
	1	Практическое занятие № 1 Решение ситуационных задач на определение функционального назначения предприятия по предложенным характеристикам.	2	
	2	Практические занятия №2 Решение ситуационных задач на определение принадлежности гостиничного предприятия к определённой модели международной гостиничной цепи	2	
Тема 1.2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	Содержание			
	1	Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые службой номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления	2	2
	2	Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников. Организация работы консьержей, ранеров, беллманов	2	2
	3	Уборка номеров: виды, последовательность, этапы, контроль качества. Последовательность уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы; особенности уборки административных и офисных помещений, контроль качества, периодичность. Контроль за подготовкой к обслуживанию VIP-	2	2

		гостей. Виды «комплиментов»		
	4	Уборочные материалы, техника, инвентарь. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Нормы расхода чистящих и моющих средств	2	2
	5	Техника безопасности. Правила пожарной безопасности. Ознакомление со средствами пожаротушения. Правила поведения при обнаружении очага возгорания. Правила эвакуации. Охрана труда на гостиничных предприятиях	2	2
	Практические занятия			
	3	Проведение тренинга «Отработка навыков обращения с жидкими, порошкообразными, гелеобразными чистящими и моющими средствами».	2	
	4	Практическое занятие № 3 Выполнение расчёта нормы расхода чистящих и моющих средств.	2	
	5	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2	
	6	Практическое занятие № 4 Оформление документации по контролю за качеством уборки номеров.	2	

	7	Практическое занятие № 5 Оформление документации по контролю за качеством уборки гостевых, служебных, административных и офисных помещений	4	
Тема 1.3. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание			
	1	Контроль обеспеченности гостиницы бельём, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельёвого хозяйства гостиницы	2	2
	2	Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Порядок приёма и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2	2
	Практические занятия			
	8	Практическое занятие № 6 Проведение тренинга «Отработка навыков приёма и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих».	2	
	9	Практическое занятие № 7 Составление и оформление бланков-заказов на услуги прачечной и химчистки.	2	
	10	Проведение тренинга «Отработка навыков учёта банного, постельного и ресторанного белья».	2	
	11	Практическое занятие № 8 Расшифровка ярлыков текстильных изделий	2	
Тема 1.4.	Содержание			

Организация предоставления услуг в процессе проживания	1	Бизнес-центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Предоставление услуг сервис-бюро и SPA. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг	2	2
	2	Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания	2	2
	3	Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы. Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения	2	2
	4	Оказание персональных услуг гостю. Технология предоставления услуги «побудка»	2	2
	5	Оказание транспортных услуг проживающим. Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансферта. Порядок приёма заказов на услуги автотранспорта и ведения документации	2	2
	6	Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимационно-досуговая деятельность гостиничных предприятий	2	2
	7	Организация спортивно-оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу	2	2
	Практические занятия			
	12	Практическое занятие № 9 Проведение тренинга «Отработка навыков приёма и оформления заказов на услуги бизнес-центра».	2	
	13	Практическое занятие № 10 Проведение тренинга «Отработка навыков приёма и оформления заказов на услуги сервис-бюро, SPA-услуг».	2	
	14	Практическое занятие № 11 Составление экскурсионной программы для групповых и	2	

		индивидуальных туристов.		
15		Составление и оформление документации по экскурсионному обслуживанию, в т. ч. при возникновении форс- мажорных обстоятельств. Составление и оформление финансовой документации.	2	
16		Практическое занятие № 12 Составление диалога и оформление документации при оказании услуги «побудка»	2	
17		Проведение тренинга «Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций».	4	
18		Практическое занятие № 13 Проведение тренинга «Отработка навыков оказания персональных услуг гостю».	2	
19		Практическое занятие № 14 Проведение тренинга «Приём заказа на услуги автотранспорта и его документальное оформление».	2	
20		Решение ситуационных задач на анализ популярных анимационно-досуговых программ в гостиницах	2	
Самостоятельная работа обучающегося при изучении Раздела 1			20	
Подготовка сообщений, докладов, рефератов, компьютерных презентаций; работа с информационно-справочными и информационно-поисковыми системами. Выполнение групповых и индивидуальных проектов Тематика внеаудиторной самостоятельной работы Изучение Постановления Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Подготовка сообщений, докладов по темам: «Должностные обязанности персонала номерного фонда», «Функциональное назначение гостиничных предприятий», «Организация анимационно-досуговых				

программ в гостиницах»			
Поиск в Интернете материалов для разработки организационной структуры гостиничного предприятия			
Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах			
МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Тема 2.1. Организация питания в гостинице	Содержание		
	1	Предприятия питания в гостиницах: виды и типы, функциональное назначение, классификация. Особенности обслуживания гостей в ресторане, баре, номере гостиницы	2
	2	Ресторан как подразделение гостиницы. Виды меню: «счастливый час», со свободным выбором блюд, женское, заказных блюд, «шведский стол», бизнес-ланч, комплексное меню и т. д.	2
		Барное обслуживание. Виды баров в гостинице. Особенности работы лобби-бара, мини-бара	
	3	Требования, предъявляемые к внешнему виду и квалификации сотрудников баров и ресторанов. Правила этикета. Подготовка персонала к обслуживанию	2
	Практические занятия		
	21	Практическое занятие № 15 Проведение тренинга «Отработка приёмов накрытия столов скатертями и их замены».	2
	22	Практическое занятие № 16 Проведение тренинга «Овладение приёмами складывания	2

		салфеток».		
	23	Практическое занятие № 17 Проведение тренинга «Отработка приёмов работы с подносом».	2	
	24	Практическое занятие № 18 Проведение тренинга «Отработка приёмов сервировки столов»	2	
Тема 2.2. Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах	Содержание			
	1	Методы обслуживания при предоставлении услуги питания. Ознакомление с основными операциями по подготовке к предоставлению услуги питания	2	2
	2	Варианты обслуживания питанием и их международные обозначения: HB, FB, allinclusive. Виды завтраков. Виды банкетов	2	2
	3	Подготовка торгового зала к обслуживанию. Накрытие столов скатертями. Ознакомление с видами и формами складывания салфеток. Сервировка столов: виды, правила, требования, последовательность	2	3
	Практические занятия			
	25	Практическое занятие № 19 Составление меню при разработке различных вариантов обслуживания питанием.	2	
	26	Разработка меню различных видов завтраков.	2	
	27	Практическое занятие № 20 Проведение тренинга «Овладение приёмами обслуживания в номере гостиницы».	2	
	28	Проведение тренинга «Овладение техникой подачи блюд и напитков»	2	
	29	Практическое занятие № 21 Подготовка сервировочной тележки для подачи завтрака, обеда,	2	

		ужина в номер		
Тема 2.3. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	Содержание			
	1	Технология приёма заказа и этапы обслуживания гостей в номерах. Основные элементы обслуживания, способы, последовательность и правила подачи блюд. Ознакомление с последовательностью уборки столов	2	2
	2	Правила комплектации сервировочной тележки для обслуживания гостей питанием в номерах. Требования к используемой посуде и технологии сбора использованной посуды	2	2
	3	Правила и формы расчёта с потребителями. Составление счетов за обслуживание	2	3
	Практические занятия			
	30	Практическое занятие № 22 Проведение тренинга «Отработка навыков входа в гостиничный номер и правил общения с гостями».	2	
	31	Практическое занятие № 23 Проведение тренинга «Комплектация сервировочной тележки при обслуживании гостей в номерах».	2	
	32	Практическое занятие № 24 Проведение тренинга «Отработка навыков сервировки на прикроватном столике, подносе (при заказе завтрака в постель)	2	
Самостоятельная работа обучающегося при изучении Раздела 2			14	
Подготовка сообщений, докладов, рефератов, компьютерных презентаций; работа с информационно-справочными и информационно-поисковыми системами. Выполнение групповых и индивидуальных проектов.				

Выполнение курсовой работы (проекта)			
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы			
Подготовка сообщения по теме «Особенности обслуживания праздничных мероприятий».			
Подготовка доклада по теме «Особенности питания туристов из зарубежных стран и стран СНГ».			
Работа с информационно-справочными системами для составления административной структуры ресторанный комплекс гостиницы			
Раздел 3. Учёт оборудования и инвентаря гостиницы			
МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Тема 3.1.	Содержание		
Учёт материальных ценностей	1	Задачи учёта и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учёту материалов	2
	2	Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов	2
	3	Понятие, порядок расчёта и учёт износа основных средств. Учёт ремонта основных средств. Понятие и порядок расчёта амортизационных отчислений	2
	4	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление	2
	Практические занятия		
	33	Практическое занятие № 25 Оформление инвентаризационной описи и сличительной ведомости.	2

	34	Выполнение расчёта износа основных средств.	2	
	35	Практическое занятие № 26 Составление документов на списание основных средств.	2	
	36	Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей.	2	
	37	Практическое занятие № 27 Составление актов на списание инвентаря	2	
Самостоятельная работа обучающегося при изучении Раздела 3			12	
Подготовка сообщений, докладов, рефератов, компьютерных презентаций; работа с информационно-справочными и информационно-поисковыми системами. Выполнение групповых и индивидуальных проектов				
Раздел 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих				
МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания				
Тема 4.1. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей	Содержание			
	1	Безопасность в средствах размещения. Правила обеспечения безопасности в гостиницах. Организация работы службы	2	2

		безопасности на жилых этажах гостиниц. Плановые инспекции гостиничных номеров. Нанесение ущерба собственности гостиницы		
	2	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Ознакомление с технологией работы обслуживающего персонала с ключами	2	2
	3	Хищения в гостиницах. Методы предотвращения гостиничных краж	2	2
	4	Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы), их назначение, характеристика, правила пользования. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Правила пользования депозитной ячейкой	2	2
	Практические занятия			
	38	Заполнение документации для пользования депозитной ячейкой.	2	
	39	Практическое занятие № 28 Проведение тренинга «Отработка навыков поведения сотрудников на жилых этажах гостиницы в случаях возникновения нестандартных ситуаций»	2	
	40	Практическое занятие № 29 Проведение тренинга «Отработка навыков входа в гостиничный номер, правила общения с проживающими, порядок выполнения просьб гостей, оформление документов по переводу гостей из одного номера в другой».	2	
	41	Проведение тренинга «Отработка навыков работы с ключами от гостиничных номеров».	2	
	42	Проведение тренинга «Отработка навыков работы с дополнительными магнитными картами. Порядок их хранения и	2	

		учёта»		
Самостоятельная работа обучающегося при изучении Раздела 4			34	
в том числе курсовая работа				
Подготовка сообщений, докладов, рефератов, компьютерных презентаций; работа с информационно-справочными и информационно-поисковыми системами. Выполнение групповых и индивидуальных проектов, курсовой работы. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы Поиск информации для подготовки сообщения по теме «Источники угроз для гостей и персонала гостиницы и меры по их предотвращению». Разработка алгоритма создания системы безопасности в гостинице. Составление алгоритма действий сотрудников гостиницы в ситуации, угрожающей безопасности гостей и/или персонала гостиницы (кражи, разбой, беспорядки, хулиганство, терроризм) в том числе при выполнении курсовой работы: • Изучение методических рекомендаций по выполнению курсовой работы. • Выбор темы курсовой работы. • Составление плана курсовой работы. • Работа над введением • Подготовка материалов по тематике курсовой работы • Подбор материалов для основной части курсовой работы				

• Подбор дополнительных источников для раскрытия содержания основной части курсовой работы. • Подбор нормативно-правовых документов в соответствии с темой курсовой работы • Анализ материалов работы, формирование выводов и предложений • Составление списка используемой литературы, • Подготовка к защите курсовой работы		
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе	20	
Тематика курсовых работ: • Организация работы служб приёма и размещения (на конкретном примере). • Организация работы службы эксплуатации номерного фонда (на конкретном примере). • Организация работы административной службы (на конкретном примере). • Организация работы коммерческой службы (на конкретном примере). • Организация работы технической службы (на конкретном примере). • Организация работы службы дополнительных и сопутствующих услуг (на примере конкретной гостиницы). • Организация питания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере). • Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на примере одной из гостиниц).		

• Характеристика гостиниц или туристских комплексов своей области • Характеристика обслуживания в отелях класса «пять звёзд». • Характеристика обслуживания в отелях экономического класса. • Характеристика обслуживания в отелях квартирного типа. • Характеристика обслуживания в апарт-отелях. • Характеристика обслуживания в отелях среднего класса. • Анимационные программы: цели, задачи, перспективы. • Технология выполнения производственных операций службой портье, работниками поэтажной службы, работниками бельевой в гостинице. • Обеспечение безопасности труда работников гостиниц. • Организация работы персонала на предприятиях общественного питания гостиницы		
Учебная практика Виды работ: • ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице; • изучение работы офиса административно-хозяйственной службы; • овладение практическими навыками супервайзера, координатора; • осуществление контроля за качеством уборки и соблюдением правил приёма гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания; • проведение приёма и инвентаризации гостиничного белья; • проведение различных видов уборочных работ;	36	

• комплектование рабочей тележки и инвентаря для работы; • оформление документов на забытые вещи; • контроль сохранности предметов интерьера номеров; • использование в работе знания иностранных языков; • оказание персональных и дополнительных услуг; • использование иностранного языка при предоставлении персональных и дополнительных услуг; • использование магнитных карт (ключей) от гостиничных номеров, профессионального оборудования, инвентаря, противопожарного оборудования; • комплектование сервировочной тележки roomservice; • выполнение сервировки столов; • выполнение различных приёмов подачи блюд и напитков; • соблюдение санитарно-гигиенических требований; • сбор использованной посуды; • составление счёта за обслуживание; • осуществление общения с потребителем на иностранном языке с использованием техники и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами; приёмов саморегулирования поведения в процессе межличностного общения; • предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; • оформление документации на хранение ценных вещей проживающих; • оформление актов при возмещении ущерба или порче личных вещей гостей; • ознакомление с системой сейфового хранения, соблюдением безопасности в гостинице и стандартами		
--	--	--

использования депозитных ячеек, индивидуального сейфа; размещения багажа в камерах хранения; • ознакомление с порядком проведения инвентаризации по сохранности оборудования гостиницы, заполнение инвентаризационных ведомостей; • составление актов на списание инвентаря и оборудования; • ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием; • оформление актов на проживающих за утерянную или испорченную гостиничную собственность		
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ: • ознакомление с работой бизнес-центра; • ознакомление с работой сервис-бюро; • ознакомление с порядком организации экскурсионного обслуживания; • ознакомление с порядком организации заказов билетов на все виды транспорта, резервирования мест, осуществления заказов билетов в театры, цирки, на концерты; • оформление и ведение документации по учёту оборудования и инвентаря гостиницы; • ознакомление с порядком и технологией предоставления телекоммуникационных услуг; • ознакомление с порядком оказания транспортных услуг; • ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих; • проведение приёмки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; • проведение контроля готовности номеров к заселению; • оформление документов по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;	72	

• оформление бланков-заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.; • осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. • ведение учёта забытых вещей; • работа с просьбами и жалобами гостей; • оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; • заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества; • проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий; • оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг; • оформление отчётной документации; • информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах; • составление программ организации досуга и отдыха гостей; • оформление актов на списание малоценного инвентаря.		
ИТОГО	346	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета: организации продаж гостиничного продукта; лабораторий: гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета организации продаж гостиничного продукта: рабочие места на 25-30 обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: интерактивная доска, проектор, персональные компьютеры, телефон, факс, принтер, сканер, электронные наглядные пособия (DVD-фильмы, плакаты), бланки документов службы номерного фонда.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории гостиничный номер: рабочие места на 12-15 обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

Интерактивная доска, проектор, персональные компьютеры, с лицензионным программным обеспечением и выходом в ИНТЕРНЕТ, электронные учебные пособия, DVD-фильмы, профессиональная гостиничная программа «Fidelio 8», телефон, факс, принтер, сканер, электронные наглядные пособия (DVD-фильмы, плакаты), бланки документов службы номерного фонда.

Комплект мебели для гостиничного номера: кровать-1 шт., прикроватные тумбы -2 шт., тумба для телевизора – 1 шт., платяной шкаф – 1 шт., журнальный стол -1 шт., кресла – 2 шт., диван -1 шт., полка настенная -2 шт..

Текстильные материалы: декоративное напольное покрытие- 2 шт., комплект постельного белья – 2 шт., комплект полотенец – 2шт.

Электроустановочные изделия: светильники потолочные -6 шт., бра – 4 шт., телевизор – 1 шт., пылесос 1 шт.

Санитарно-технические изделия: унитаз – 1шт., биде – 1шт., раковина – 1 шт.

Укомплектованная тележка горничной – 1шт. Санитарные средства.

Комплект туалетных приборов 1шт. Комплект туалетных принадлежностей и косметических средств – 1шт.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности). Занятия по учебной и производственной практике (по профилю специальности) проводятся в гостиничных предприятиях.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. Пособие для студ. сред.проф. образования/М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2011.-208с.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. образования/И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина.- 6-е изд., испр.-М.: Издательский центр «Академия», 2008.-208с.

Дополнительные источники:

3. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учеб пособие для ВУЗов/ Т.А. Джум, Н.И. Денисова – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011 – 400с.
4. Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов: учебник для сред.проф. образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – М.: Образовательно-издательский центр «Академия»; ОАО «Московские учебники», 2011.-304 с.

Электронная библиотека Znanium.com и Юрайт :

5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011.
6. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009.
7. Тимонина Т.Л.: Гостиничный сервис: Учебное пособие для СПО, /РГГУ, 2020 г (Юрайт)
8. .Семеркова Л.Н. .Технология и организация гостиничных услуг: Уч./-. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015
9. Тимонина Т.Л., Гостиничный сервис, пособие для СПО/ РГГУ, 2020 г.
10. Можаяева, Н. Г.Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020.

Нормативно-правовые источники:

1. Конституция Российской Федерации.
2. Закон РФ от 07.02.92 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
3. Постановление Правительства РФ от 25.04.97 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
4. Письмо Госстандарта РФ от 14.08.2000 г. № ЮГ-110-19/2558 «О сертификации туристских услуг и услуг средств размещения».
5. СНиП 23-05-95. Естественное и искусственное освещение
6. СНиП 2.08.02-89. Общественные здания и сооружения (с изменениями 1991,1993,1999 г.).

7. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Утверждены приказом Ростуризма от 21.07.2005 г. № 86

Интернет-ресурсы:

1. Журнал ОТЕЛЬ. <http://www.hotelmagazine.ru>
2. Журнала «Парад Отелей» <http://www.paradeofhotels.ru>.
3. <http://www.all-hotels.ru>-Все для гостиниц и ресторанов.
4. <http://www.artmebelhotel.ru> -архитектурное и художественное сопровождение проектов отелей, комплектацию гостиниц мебелью.
5. <http://www.comilfo-service.ru> -все для оснащения отелей и гостиниц

Профессиональная компьютерная гостиничная программа «Fidelio 8»

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Содержание программы модуля определяет конкретный вид профессиональный вид деятельности, к которой готовится выпускник: **Организация обслуживания гостей в процессе проживания.**

Освоение программы модуля базируется на изучении общепрофессиональных дисциплин: «Менеджмент», «Маркетинг», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Экономика организации», «Бухгалтерский учет».

В целях реализации компетентного подхода к организации образовательного процесса, программа модуля предусматривает использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (деловых игр, разбора конкретных ситуаций, компьютерных симуляций) в сочетании с внеаудиторной самостоятельной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся. Теоретические занятия проводятся в кабинете организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей, практические занятия проводятся в лабораториях: гостиничный номер, службы приема и размещения гостей.

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарных курсов предлагается деление учебной группы на подгруппы численностью не менее 8 человек.

Программа профессионального модуля наряду с практическими занятиями включает самостоятельную работу. Большая часть внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может быть выполнена в библиотеке и читальном зале с выходом в сеть Интернет.

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную практику в объеме 36 часов и производственную практику (по профилю специальности) в объеме 72 часа, после изучения всех разделов модуля в гостиничных предприятиях. Обязательным условием допуска к учебной и производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе

проживания» является освоение всех тем профессионального модуля. Учебная и производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности: Прием, размещение и выписка гостей. Учебная и производственная практика (по профилю специальности) курируется преподавателем профессионального модуля.

Аттестация по итогам учебной и производственной практики (по профилю специальности) проводится на основании результатов, подтвержденных отчетами и дневниками практики студентов, а также отзывами руководителей практики от учебного заведения и с места прохождения практики.

Учебная и производственная практика (по профилю специальности) завершается зачетом освоения общих и профессиональных компетенций в 4 семестре, для проведения зачета создается комиссия.

Результаты прохождения учебной и производственной практики (по профилю специальности) по модулю учитываются при проведении государственной (итоговой) аттестации.

Текущий контроль знаний и умений осуществляется при выполнении и защите практических работ, при решении ситуационных задач, выполнении тестовых заданий, при написании курсовой работы в 4 семестре. При написании курсовой работы для обучающихся предусмотрены консультации.

Освоение программы модуля завершается промежуточной аттестацией: квалификационным экзаменом в 4 семестре, результаты которого определяются в форме комплексной оценки общих и профессиональных компетенций. Квалификационный экзамен констатирует готовность студента к выполнению заявленного вида деятельности: Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

По итогам квалификационного экзамена выносится решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование по специальности, соответствующее профилю модуля: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимися междисциплинарных курсов, учебной и производственной практике (по профилю специальности).

Данные преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	качество уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оценка готовности номеров к заселению; точность и грамотность оформления документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой; точность и правильность решения профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой; оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг;	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях (при выполнении и защите практических работ, при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх, при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.) - при проведении: опросов, контрольных работ, тестировании; - при выполнении работ на различных этапах учебной и производственной практики; - при проведении зачетов по учебной и производственной практике; -при выполнении и защите

	оценка качества оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды; оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции; оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей; оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя; оценка техники и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами; оценка приёмов саморегулирования поведения в процессе межличностного общения; оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарём и оборудованием; точность и грамотность в оформлении документов бизнес-центра, сервис-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания; правильность и четкость предоставления телекоммуникационных услуг	курсовой работы; - при проведении квалификационного экзамена по модулю
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (roomservice) оценка качества	оценка качества предоставления услуги питания в номерах; оценка качества	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:

предоставления услуги питания в номерах; оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах; оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала	предоставления различных видов питания в гостиницах; оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах; оценка соблюдения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; оценка качества правил сервировки столов, приёмов и подачи блюд и напитков; правильность сбора использованной посуды, грамотное составление счетов за обслуживание; оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для(roomservice); оценка приёмов саморегулирования поведения в процессе межличностного общения	-на практических занятиях (при выполнении и защите практических работ, при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх, при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.) - при проведении: опросов, контрольных работ, тестировании; - при выполнении работ на различных этапах учебной и производственной практики; - при проведении зачетов по учебной и производственной практике; -при выполнении и защите курсовой работы; - при проведении квалификационного экзамена по модулю
ПК 3.3. Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы	точность и грамотность в оформлении документов по учёту оборудования и инвентаря; грамотность и чёткость при составлении актов на списание инвентаря и оборудования	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях (при выполнении и защите практических работ, при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх, при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.) - при проведении: опросов, контрольных работ, тестировании;

		- при выполнении работ на различных этапах учебной и производственной практики; - при проведении зачетов по учебной и производственной практике; -при выполнении и защите курсовой работы; - при проведении квалификационного экзамена по модулю
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	точность и грамотность оформления документов на оставленные и забытые вещи гостей; оценка эффективности созданных условий по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих; ☐ оценка правильности порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях (при выполнении и защите практических работ, при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх, при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.) - при проведении: опросов, контрольных работ, тестировании; - при выполнении работ на различных этапах учебной и производственной практики; - при проведении зачетов по учебной и производственной практике; -при выполнении и защите курсовой работы; - при проведении квалификационного экзамена по модулю

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.	-участие в работе научно-студенческих обществ, -выступления на научно-практических конференциях, -участие во внеурочной деятельности связанной с будущей профессией/специальностью (конкурсы профессионального мастерства, выставки и т.п.) - высокие показатели производственной деятельности	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: -на практических занятиях (при решении ситуационных задач, при участии в деловых играх: при подготовке и участии в семинарах, при подготовке рефератов, докладов и т.д.) - при выполнении и защите курсовой работы; - при выполнении работ на различных этапах учебной практики, - при выполнении работ на различных этапах производственной практики - при проведении: контрольных работ, зачетов, экзаменов по междисциплинарным курсам, экзамена (квалификационного по модулю)
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- анализ профессиональных ситуаций; -решение стандартных и нестандартных профессиональных задач	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	-эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные, при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- использование в учебной и профессиональной деятельности различных видов программного обеспечения, в том числе специального, при оформлении и презентации всех видов работ	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие: - с обучающимися при проведении деловых игр, выполнении коллективных заданий (проектов), - с преподавателями, мастерами в ходе обучения, - с потребителями и коллегами в ходе	

	производственной практики	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- самоанализ и коррекция результатов собственной деятельности при выполнении коллективных заданий (проектов), - ответственность за результат выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование и качественное выполнение заданий для самостоятельной работы при изучении теоретического материала и прохождении различных этапов производственной практики ; - определение этапов и содержания работы по реализации самообразования	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- адаптация к изменяющимся условиям профессиональной деятельности; - проявление профессиональной маневренности при прохождении различных этапов производственной практики	
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	- готовность к исполнению воинской обязанности с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	