

**КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА  
РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ НА 2016-2017 ГОДЫ**

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ  
ПРОЖИВАНИЯ**

**Для специальности СПО 43.02.11. Гостиничный сервис  
(базовый уровень подготовки)**



**(программа подготовки специалистов среднего звена)**

**укрупненная группа**

**43.00.00. ТУРИЗМ И СЕРВИС**


## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

### Программы профессионального модуля


#### ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Рассмотрена и одобрена  
предметно-цикловой комиссией

Протокол № 1  
от «30» августа 2016г.

Председатель 

Утверждаю  
зам директора по УПР

  
«30» августа 2016г.

Программа профессионального модуля ПМ.03. «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту в части требований к результатам освоения программы подготовки квалифицированных служащих по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и учебному плану, разработанному в соответствии с потребностями работодателей и особенностями развития отрасли «Сервис» Тамбовского региона.

Организация разработчик:

Тамбовское областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Программа рассмотрена и рекомендована областным кластерным объединением «Социальная сфера».

Протокол № 1 от «30» августа 2016 г.

СОГЛАСОВАНО:

Генеральный директор

ООО «Гостиница Державинская»

 В.Н. Гончаров

«02» сентября 2016 г.



## АННОТАЦИЯ

Программа профессионального модуля ПМ.03. «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности 43.02.11. «Гостиничный сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 г. № 475.

Программа разработана коллективом ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса» и работниками гостиницы «Державинская» с учетом рекомендаций ООО «Управление отелей и ресторанов».

В состав профессионального модуля входят: междисциплинарные курсы (МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания (336 час).

Программа направлена на подготовку выпускников к виду профессиональной деятельности: ВПД «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room- service).
3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

В целях повышения эффективности подготовки выпускников к требованиям регионального рынка труда вид профессиональной деятельности ВПД дополнен рядом профессиональных компетенций: ПК 3.5.

«Организовывать питание в ресторанах и барах гостиницы», ПК 3.6.  
«Организовывать питание иностранных туристов», что усиливает практико-ориентированный характер ОПОП.

Производственная практика проводится на предприятиях ООО «Управление гостиниц и ресторанов».

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии 11695 «Горничная», специальности 20063 «Администратор гостиницы (дома отдыха)», 25627 «Портъе»

Разработчики:

Мачалкин С.Е., и.о. генерального директора ООО «Управление отелей и ресторанов»;

Никулина И.Ю., администратор гостиницы «Державинская»

Самсонкина С.Б., заместитель директора по УПР ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Талапанова И.Ю., заведующий отделением СПО ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Симонова Г.Н., методист ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Паршина З.А., председатель Предметно-цикловой комиссии специальных дисциплин ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

Близнецова Л.В., преподаватель специальных дисциплин ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Клубникина Л.С., преподаватель специальных дисциплин ТОГБОУ СПО «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»;

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы профессионального модуля	6
2. Результаты освоения профессионального модуля	9
3. Структура и содержание профессионального модуля	12
4. Условия реализации программы профессионального модуля	23
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	26

# 1. Паспорт программы профессионального модуля

## Обслуживание гостей в процессе проживания

### 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы 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):

1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room- service).
3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
5. Организовывать питание в ресторанах и барах гостиницы
6. Организовывать питание иностранных туристов

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в рамках повышения квалификации и переподготовки) в профессиональной подготовке по профессиям рабочих 11695 горничная; должностей служащих 20063 администратор гостиницы, 25627 портье

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

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

организация питания в ресторанах и барах 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;

организовывать питание в ресторанах и барах гостиницы;

организовывать питание иностранных туристов;

**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 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;

организацию работы по предоставлению питания в ресторанах и барах гостиницы;

организацию работ по питанию иностранных туристов.

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 624 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 336 часов, включая:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 224 часа;  
самостоятельной работы обучающегося – 112 часов;  
учебной и производственной практики - 288 часов.

## 2. Результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: бронирование гостиничных услуг, 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
ПК.3.5	Организовывать питание в ресторанах и барах гостиницы
ПК 3.6.	Организовывать питание иностранных туристов
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 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.
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

### 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 -3.6.	Раздел 1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	336	224	74	20	112		-	-
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	288							288
	<b>Всего:</b>	<b>624</b>	<b>224</b>	<b>74</b>	<b>20</b>	<b>112</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>288</b>

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ .03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.		624	
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		224	
Тема 1.1. Организация административно – хозяйственной службы гостиницы.	<b>Содержание</b>		
	1.	Стандарт обслуживания. Корпоративные стандарты обслуживания. Стиль в обслуживании гостей, требования, предъявляемые к внешнему виду персонала.	2
	2.	Характеристика административно – хозяйственной службы. Организационно – управленческая структура службы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Назначение службы.	2
	3	Квалификационные характеристики работников. Требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности других работников: дежурный по этажу, стюарды, супервайзер	2
	4	Технология работы поэтажного персонала. Функциональные обязанности персонала. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы.	3

	5	Офис АХС гостиницы. Оборудование рабочего места руководителя. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы. Основные технологические документы АХС гостиницы. Отчет о текущем состоянии номерного фонда. Персональное задание горничной. Задание для супервайзера.		3
	7	Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостинице. Ответственность за потерю ключа. Методы предотвращения гостиничных краж.		3
	<b>Лабораторные работы</b>		-	
	<b>Практические занятия</b>		10	
	1.	Работа с нормативными документами		
	2.	Изучение квалификационных характеристик		
	3.	Решение кейсов		
	4.	Семинар «Корпоративные стандарты обслуживания»		
	5.	Экскурсия на предприятие		
<b>Тема 1.2 . Организация уборки номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>		38	
	1.	Технология уборки номерного фонда. Основные принципы, соблюдаемые при выполнении уборочных работ. Категории уборочных работ. Категория персонала для проведения уборочных работ.		2
	2.	Последовательность уборки номеров. Уборка свободных номеров, уборка занятых номеров. Виды уборки номеров: текущая, уборка после выезда, промежуточная, дополнительная, генеральная.		2
	3.	Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных работ. Комплектование тележки горничной. Порядок действий горничной перед началом работы.		3

	Культура поведения горничной в номере.		
4.	Текущая уборка жилых номеров. Последовательность уборки номера. Подходы к уборке номеров с табличкой «Не беспокоить». Специфика уборки номеров для гостей с животными.		3
5.	Процесс уборки номера. Расположение рабочей тележки перед входом в номер. Нюансы и тонкости уборки и мытья посуды.		3
6.	Уборка постели. Стандарты и санитарные правила застилания кроватей. Частота смены постельного белья и полотенец. Ведение рабочей документации. Сдача белья в прачечную. «Меню» подушек.		2
7.	Уборка комнаты. Удаление пыли, мытье окон. Правила обращения с личными вещами гостя, с бумагами. Чистка мягкой мебели		3
8.	Уборка ванной комнаты и санузла. Последовательность уборки санузла. Предоставление полотенец, банных халатов, тапочек. Рекомендации по минимизации ущерба гостинице.		2
9.	Продукция индивидуального пользования в гостиницах. Парфюмерно – косметические принадлежности в фирменном исполнении, туалетные принадлежности. Назначение, качество, порядок замены. Дополнительные аксессуары.		2
10.	Информационная папка для гостей. Содержание папки, требования к оформлению, наличие логотипа гостиницы.		3
11.	Уборка номера после выезда клиента. Отличительная специфика уборки. Последовательность уборки		3

12.	Организация хранения забытых вещей. Ведение журнала регистрации оставленных вещей. Составление акта на возврат забытой вещи.	2
13.	Устранение технических неисправностей. Виды технических неполадок в номерном фонде отеля, порядок оформления заявок на ремонт в инженерно – техническую службу.	3
14.	Вечерний сервис. Порядок проведения вечернего обслуживания номера. Нюансы технологии вечернего сервиса.	2
15.	Организация обслуживания VIP – гостей. Политика гостиницы и службы АХС в работе с VIP- гостями. Знаки внимания к особо важным гостям. Составление бланка заказа на обслуживание .	3
16.	Уборка в номерах, занятых VIP – гостями. Порядок проведения уборки в номерах, занятых важными персонами.	3
17.	Дополнительная уборка номера по просьбе гостя. Организация проведения дополнительной уборки. Проведение генеральной уборки. График генеральной уборки	3
18.	Контроль качества уборки номеров. Цель проведения контроля качества уборки, технология процесса контроля качества уборки.	3
19.	Схема работы поэтажного персонала. Профессиональные обязанности горничной утренней и дневной смен, супервайзеров, горничных мини – баров.	2
20.	Уборочные материалы, техника и инвентарь. Средства ежедневной и санитарно – гигиенической уборки.	3
21.	Уборочная техника, инвентарь для уборки.	2



	22.	Уборка общественных помещений. Объем уборочных работ общественных помещений, порядок уборки холлов и зон отдыха.		3
	23.	Уборка бизнес- центра, салона- красоты. Последовательность проведения уборки.		2
	<b>Лабораторные работы</b>		-	
	<b>Практические занятия</b>		38	
	1.	Семинар: « Различные виды гостиничных номеров и их уборка».		
	2.	Составление технологических схем различных видов уборки.		
	3.	Решение ситуационных задач		
	4.	Комплектация тележки горничной.		
	5.	Ролевая игра: «Уборка номера в присутствии гостя»		
	6.	Составление графиков выхода на работу.		
	7.	Составление персональных заданий горничным.		
	8.	Кросс- тренинг в рамках службы АХС.		
	9.	Семинар «Уборочное оборудование»		
	10.	Составление заявки на ремонт в инженерно – техническую службу.		
	11.	Ведение журнала регистрации забытых вещей.		
	12.	Составление актов на возврат забытых вещей.		
	13.	Составление графика генеральной уборки.		
	14.	График работы поэтажного персонала.		
	15.	Составление программы «Постоянный гость»		
<b>Тема 1.3. Организация работы</b>	<b>Содержание</b>		60	

<b>службы питания.</b>	1.	Характеристика службы питания. Роль службы питания в гостиничном комплексе. Должностные обязанности работников службы. Структура управления предприятиями питания гостиницы.	2
	2.	Характеристика предприятий питания. Классификация предприятий питания. Отличительные характеристики ресторанов, кафе, баров. Виды гостиничных баров.	2
	3.	Организация питания в гостиницах. Основные условия питания : пансион, полупансион, «все включено», Европейский план, американский план.	2
	4.	Методы обслуживания. Характеристика методов обслуживания: «а парт», «табльдот», «а ля карт», буфетное обслуживание, шведский стол.	3
	5.	Виды завтраков. Европейский, континентальный, расширенный, американский, английский, поздний завтрак, завтрак с шампанским. Меню завтраков	3
	6.	Обслуживание питанием в номерах. Техника обслуживания в номерах, комплектование сервировочной тележки. Принятие заказа на обслуживание в номере.	2
	7.	Виды сервиса. Характеристика основных видов сервиса: французский, немецкий, английский, русский. Преимущества, недостатки.	2
	8	Секция уборки и мойки посуды. Учет столовой посуды, комплектация посудой и приборами, виды посуды, ее назначение.	3
	9	Подготовка ресторанный зала к обслуживанию. Уборка помещений, расстановка мебели, получение и подготовка белья, посуды, приборов. Сервировка столов. Качество обслуживания и культура обслуживания. Понятие «культура обслуживания», основные критерии качества	2

		обслуживания. Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания.	
10.		Безопасность и экологичность питания. Основные нормативные документы. Требования к сырью и продуктам. Основы составления меню. Характеристика меню, требования, учитываемые при составлении меню. Виды меню	2
11.		Обслуживание гостей в зале ресторана. Обязанности ресторанный менеджера. Способы подачи блюд и напитков. Обслуживание VIP- гостей. Требования к обслуживанию. Транширование и фламбирование блюд. Особенности подачи «фондю».	2
12.		Отдел обслуживания массовых мероприятий. Основные массовые мероприятия, заказ на проведение мероприятия, служебные обязанности банкетного менеджера.	3
13.		Банкет за столом с полным обслуживанием. Характеристика банкета, меню банкета, порядок обслуживания	3
14.		Банкет за столом с частичным обслуживанием. Характеристика банкета, меню банкета, порядок обслуживания	2
15.		Банкет – фуршет. Преимущества банкета, сервировка фуршетного стола, меню, обслуживание.	2
16.		Банкет – коктейль и банкет – чай. Основные отличия, особенности составления меню, порядок обслуживания.	2
17.		Организация обслуживания питанием иностранных туристов. Виды	3

	иностранного туризма, классы туристических документов.		
18.	Особенности организации питания иностранных туристов. Особенности обслуживания групп туристов, индивидуальных.		3
<b>Лабораторные работы</b>		-	
<b>Практические занятия</b>		26	
1.	Семинар «Характеристика предприятий питания».		
2.	Составление меню континентального завтрака.		
3.	Составление меню расширенного завтрака.		
4.	Изучение ассортимента фарфоровой посуды.		
5.	Изучение ассортимента стеклянной и металлической посуды		
6.	Изучение ассортимента столового белья и столовых приборов.		
7.	Складывание салфеток.		
8.	Комплектация сервировочной тележки		
9.	Сервировка стола к завтраку и обеду		
10.	Сервировка стола к празднику.		
11.	Способы подачи блюд		
12.	Составление счетов за обслуживание.		
13.	Составление актов на списание посуды.		
<b>Тема 1.4. Организация и</b>	<b>Содержание</b>	16	

<b>технология предоставления дополнительных услуг.</b>	1.	Организация хранения личных вещей проживающих в отеле. Камеры хранения. Платное и бесплатное хранение, запрещенные предметы для принятия на хранение.		2
	2.	Хранение ценностей проживающих. Депозитные ячейки, правила заполнения документов на аренду ячейки. Индивидуальные электронные сейфы.		3
	3.	Оздоровительный центр в отеле. Спектр услуг , оказываемых оздоровительным центром. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.		2
	4.	Организация работы службы безопасности. Характеристика различных видов угроз. Технические средства охраны.		3
	5.	Туристическо – экскурсионное обслуживание.  Организация экскурсий, транспортное обслуживание, аренда транспорта.		2
	<b>Лабораторные работы</b>		-	
	<b>Практические занятия</b>		-	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ</b> Подготовка рефератов, изучение дополнительных источников информации по темам модуля, составление конспектов. Заполнение бланков отчетной документации, регистрационных журналов. Подготовка к семинарским занятиям, к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Составление технологических схем различных видов уборки номеров.			<b>112</b>	
<b>Примерная тематика домашних заданий</b> Обслуживание в ресторане гостиниц. Дополнительные услуги. Должностные обязанности горничных. Транспортное обслуживание. Ассортимент столовой посуды классификации гостиниц. Составление графика генеральной уборки гостиницы. Технология обслуживания различных тематических мероприятий. Организация обслуживания питанием иностранных туристов.				

Охрана труда и техника безопасности, противопожарные мероприятия. Оздоровительные центры в отеле. Технология работы и функции персонала.		
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)</b>	<b>20</b>	
<b>Примерная тематика курсовых работ</b>  1. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда. 2. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы лояльности «постоянных» гостей. 3. Организация встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы. 4. Организация обслуживания питанием в гостинице. 5. Организация досуга проживающих в гостиницах и туристских комплексах. 6. Организация работы баров при гостинице. 7. Организация обслуживания питанием иностранных туристов (из Англии, Германии, Италии и т.д.) в количестве 30 (40,50 и т.т) человек в гостинице. 8. Организация обслуживания тематического мероприятия на 20 (30, 40, 50) человек в ресторане при гостинице. 9. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице. 10. Технология работы по организации хранения личных вещей клиентов в гостинице. 11. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице. 12. Организация работы службы безопасности. 13. Организация работы службы приема и размещения. 14. Организация работы службы дополнительных и сопутствующих услуг. 15. Организация транспортного обслуживания в гостинице.		
<b>Учебная практика</b>	-	
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> Уборка номеров, комплектование горничной тележки, контролировать уборку номеров. Уборка общественных помещений, холлов, контролировать произведенную уборку. Комплектовать сервировочную тележку, производить сервировку столов, осуществлять различные приемы подачи блюд, составлять счет за обслуживание. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Составлять акты на списание инвентаря и оборудования, заполнять инвентаризационные ведомости.	<b>288</b>	
<b>Всего</b>	<b>624</b>	

## **4. Условия реализации программы профессионального модуля**

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

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета организации обслуживания гостей в процессе проживания; информационных технологий в профессиональной деятельности, тренинговый кабинет «гостиничный номер».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- комплект учебно-наглядных пособий,

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением,
- мультимедиа - проектор.

Оборудование тренингового кабинета:

- кровать,
- комплект белья,
- сервировочная тележка,
- тележка горничной,
- комплекты столовой посуды, приборов, посуды для напитков.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику на предприятиях сферы гостеприимства города и области.

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

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

Основные источники:

1. Арбузова Н. Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах / Н.Ю.Арбузова. — Нижний Новгород: М.:Штрих, 2009.
2. Тимохина Т.Л. Организация административно – хозяйственной службы М.: ИНФРА, 2007
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах Учебное пособие М.: Альфа, 2009
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания М.: 2010
5. Могильный М.П. «Организация питания в гостиничных комплексах»- М.: Центрполиграф ,2010г.

Дополнительные источники:

1. Закон Российской Федерации « О защите прав потребителей» от 07.02.92 №2300-1( ред. От 25.10.2007).
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в РФ от 24.11.96 № 132 –ФЗ (ред. От 05.02.2007).
3. «Система классификации гостиниц и других средств размещения», утв. Приказом Федерального агентства по туризму от 27.07.2005 №86.
4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утв.Постановлением Правительства РФ от 25.04.97. №490 (ред. от 01.02.2005).
5. Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания: [практич. пособие] / сост. С.С.Скобкин. — М.: Экономист, 2008.
6. А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева Практикум по организации и менеджменту гостиничного хозяйства /Учебное пособие, М.; Кнорус,2009
7. Рябова И. А. Словарь международных туристских терминов (русско-английско-французско-немецкий) / И.А.Рябова, Д.К.Исмаев, С.Н.Путилина. — М.: Книгодел: МАТГР, 2009.
8. Сенин В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других размещений / В.С.Сенин, А.В.Денисенко. — М.: Финансы и статистика, 2010.
9. Сергеева Ю.С. Организация гостиничного бизнеса - М.;2009
10. Усов В.В. Организация обслуживания в ресторанах. –М.;2010
11. Панина Л.А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания – М.;2010

Периодическая печать:

1. Журнал «Парад отелей»
2. Журнал «Гостиница и Ресторан»
3. Журнал «Отель»

Интернет – ресурсы:

[www.hotelline.ru](http://www.hotelline.ru)

[www.obed.irk.ru](http://www.obed.irk.ru)

[www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)

[www.hospitality.ru](http://www.hospitality.ru)

[www.delinform.ru](http://www.delinform.ru)

[www.new-hotel.ru](http://www.new-hotel.ru)

[www.restoranoff.ru](http://www.restoranoff.ru)

[www.restorus.com](http://www.restorus.com)

[www.horeca-portal.ru](http://www.horeca-portal.ru)



### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Занятия при изучении данного модуля проводятся в учебных кабинетах и тренинговых лабораториях. Производственная практика проводится концентрировано, в соответствии с программой модуля на предприятиях гостиничного сервиса.

Освоению данного модуля должно предшествовать изучение следующих дисциплин: «Информатика и информационно – коммуникативные технологии в профессиональной деятельности», «Иностранный язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по ПМ: среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля, опыт деятельности в организации соответствующей профессиональной сферы.

**Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:** должны иметь на 1-2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников, прошедшие стажировку в профильных организациях не реже одного раза в три года.

## 5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация и контролирование работы персонала хозяйственной службы;</li> <li>- предоставление услуги питания в номерах;</li> <li>- организация и контролирование уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li> <li>- демонстрация умений и навыков в организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды;</li> </ul>	<p>Экспертная оценка выполнения практических работ.</p> <p>Тестирование</p> <p>Экспортное наблюдение на производственной практике</p>
<p>Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация умений и навыков комплектование сервировочной тележки room- service, сервирование столов;</li> <li>- предоставление услуги питания в номерах;</li> </ul>	<p>Экспертная оценка выполнения практических работ.</p> <p>Тестирование</p> <p>Экспортное наблюдение на производственной практике</p>
<p>Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация умения и навыков безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;</li> </ul>	<p>Экспертная оценка выполнения практических работ.</p> <p>Тестирование</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря;</li> <li>- составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</li> </ul>	<p>Экспортное наблюдение на производственной практике</p>
<p>Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация умений и навыков организации хранения ценностей проживающих;</li> <li>- заполнение документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;</li> <li>- заполнение актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</li> </ul>	<p>Экспертная оценка выполнения практических работ.</p> <p>Тестирование</p> <p>Экспортное наблюдение на производственной практике</p>
<p>Организовывать питание в ресторанах и барах гостиницы</p>	<p>демонстрация умений и навыков в организации питания гостей в ресторанах и барах гостиницы</p>	<p>Экспертная оценка выполнения практических работ.</p> <p>Тестирование</p> <p>Экспортное наблюдение на производственной практике</p>
<p>Организовывать питание иностранных туристов</p>	<p>демонстрация умений и навыков в организации питания иностранных</p>	<p>Экспертная оценка выполнения практических работ.</p>

	туристов	<p>Тестирование</p> <p>Экспортное наблюдение на производственной практике</p> <p>Дифференцированный зачет по производственной практике. Написание и защита курсовой работы. Устный экзамен по профессиональному модулю.</p>
--	----------	---

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	демонстрация интереса к будущей профессии, - участие в конкурсах профмастерства; -создание портфолио обучающегося;	-Анализ портфолио обучающихся; - характеристика с производства; - экспертное наблюдение и оценка в ходе конкурсов профессионального мастерства;
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач,	-выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; -оценка эффективности и	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью

оценивать их эффективность и качество.	качества выполнения;	обучающегося
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	-решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области разработки технологических процессов бронирования гостиничных номеров;	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью обучающегося
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- эффективный поиск информации необходимой для ведения процесса бронирования; - использование различных источников, включая электронные, по теме модуля	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью обучающегося
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- владение поисковыми системами в сети Интернет; - создание Интернет – страницы гостиницы; - работа с компьютерными системами бронирования.	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью обучающегося
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью обучающегося
Брать на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	Интерпретация результатов наблюдений за практической деятельностью обучающегося

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня.	Наблюдение и экспортная оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
Ориентироваться в частой смене технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Наблюдение и экспортная оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	- демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности с применением полученных профессиональных знаний	Наблюдение и экспортная оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

<b>Процент результативности</b>	<b>Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений</b>
---------------------------------	--

<b>(правильных ответов)</b>	<b>балл (отметка)</b>	<b>вербальный аналог</b>
90 ÷ 100	5	отлично
70 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 69	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по учебной дисциплине.