

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Заместитель директора по УВР  
ГБПОУ Уфимский торгово –  
экономический колледж

 Т.А. Ушакова

Приказ № 218 о/д от 08.09.2015 г.

*Актуализировано:*

*Зам. директора по УВР*

*Ушаков И.В. Ушакова*

*пр. № 222 от 31.08.16г*

*Актуализировано:*

*Зам. директора по УВР*

*Ушаков И.В. Ушакова*

*пр. № 237 от 30.08.17г*

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**2015**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) и примерной программы (базисный учебный план) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.11 Гостиничный сервис.

Организация-разработчик: государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Уфимский торгово-экономический колледж»

Разработчик:

Шарафутдинова Н.Ф., преподаватель

Заключение Республиканского экспертного совета по профессиональному образованию при ГБОУ РУМНЦ МО РБ Секция среднего профессионального образования протокол № 05/11 от 24.08.2011 г.

## Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

### **Аннотация к рабочей программе профессионального модуля 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

#### **1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация обслуживания гостей в процессе проживания** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в профессиональной подготовке по программе 11695 «Горничная».

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

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

**иметь практический опыт:**

- ✓ организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- ✓ предоставления услуги питания в номерах;
- ✓ оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

Обязательная часть

**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.

### **3. Структура модуля.**

Основы организации работы хозяйственной службы гостиницы. Технология организации и контроля уборочных работ в гостинице. Технология предоставления дополнительных услуг гостям. Организация предоставления услуг питания в номерах. Учёт оборудования и инвентаря гостиницы. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.

### **4. Основные образовательные технологии.**

Лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов по изучению нормативной и законодательной базы, реферирование по заданной тематике, подготовка сообщений, контрольные работы, выполнение курсового проектирования, учебная и производственная практика.

### **5. Требования к результатам освоения дисциплины.**

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:

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

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, 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 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.

**6.Общая трудоёмкость модуля:** 418 часов.

**7.Форма контроля:** дифференцированный зачет по МДК и производственной практике, квалификационный экзамен по ПМ.

**8.Составитель:** Шарафутдинова Назира Фагимовна, преподаватель высшей квалификационной категории.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	4
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	7
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	8
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	17
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	20
<b>6. ПРИЛОЖЕНИЕ 1.ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЁННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ</b>	24

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Организация обслуживания гостей в процессе проживания

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация обслуживания гостей в процессе проживания** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в профессиональной подготовке по программе 11695 «Горничная».

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

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

**иметь практический опыт:**

- ✓ организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- ✓ предоставления услуги питания в номерах;
- ✓ оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

Обязательная часть

**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.

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

всего – 438 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 330 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 220 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 110 часов;

производственной практики – 108 часов.

## 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 учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 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.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса					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 1, 2, 3, 4, 5, 6	<b>Раздел 1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>	<b>330</b>	<b>220</b>	106	20	<b>110</b>	10	-	-
	<b>Производственная практика (по профилю специальности), часов</b>	<b>108</b>						<b>108</b>	
	<b>Всего:</b>	<b>438</b>	<b>220</b>	106	20	<b>110</b>	10	-	<b>108</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,	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ 1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		330	
МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		220	
Тема 1.1 Основы организации и работы хозяйственной службы гостиницы	<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиниц при организации обслуживания гостей во время проживания. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ и РБ. Закон «О защите прав потребителей». Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиниц. ПК 3.1, ОК 1</li> <li>2. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в помещениях гостиницы. ПК 3.1, ОК 2-3</li> <li>3. Структура и функции хозяйственной службы гостиницы, предъявляемые требования. Персонал службы, круг их обязанностей. Службы гостиницы, с которыми контактирует данная служба. ПК 3.1, ОК 2, ОК 6-7</li> <li>4. Стандарты качества обслуживания гостей и предоставления различных услуг. ПК 3.1, ОК 2, ОК 4, ОК 8-9</li> <li>5. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса обслуживания гостей во время проживания. ПК 3.1, ОК 4-5,</li> </ol>	20	
		14	2
			2
			2
			3
			2

	ОК 9		
	<b>Практические занятия</b>	6	
	1. Решение ситуационных задач по устранению форс-мажорных обстоятельств, возникающих при нарушении техники безопасности и противопожарной безопасности во время уборочных работ. ПК 3.1, ОК 2-3, ОК 6		
<b>Тема 1.2. Технология организации и контроля уборочных работ в гостинице</b>	<b>Содержание</b>	<b>48</b>	
	1. Организация работы менеджера службы Housekeeping гостиницы. Подготовка персональных заданий для горничных. ПК 3.1, ОК 2-9	24	3
	2. Виды, последовательность и время проведения уборочных работ. ПК 3.1, ОК 2, ОК 4, ОК 9		3
	3. Санитарно-гигиенические принадлежности, а также средства индивидуального пользования, используемые в гостиничном сервисе, их маркировка. ПК 3.1, ОК 2, ОК 4, ОК 9		3
	4. Понятие, виды, характеристика и правила эксплуатации гостиничного белья. ПК 3.1, ОК 2, ОК 4, ОК 9		3
	5. Подготовка горничной к работе. Технология комплектации тележки горничной. Оборудование и расходные материалы. ПК 3.1, ОК 2-5, ОК 8-9		2
	6. Технология выполнения различных видов уборочных работ в номерах. ПК 3.1, ОК 2-5, ОК 8-9		2
	7. Технология выполнения различных видов уборочных работ в служебных помещениях и помещениях общего пользования. ПК 3.1, ОК 2-5, ОК 8-9		2
	8. Организация работы супервайзеров по контролю качества уборки в номерах и помещениях общего пользования. ПК 3.1, ОК 2-9		2
	<b>Практические занятия</b>	24	
	1. Технология комплектации тележки горничной. ПК 3.1, ОК 2-5, ОК 8-9		
	2. Технология выполнения различных видов уборочных работ в номерах. ПК 3.1, ОК 2-5, ОК 8-9		
	3. Оформление персональных заданий для горничных и текущей документации службы Housekeeping гостиницы с использованием профессиональных программ. ПК 3.1, ОК 2-9		
<b>Тема 1.3. Технология предоставления дополнительных</b>	<b>Содержание</b>	<b>44</b>	
	1. Виды дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице. Их краткая характеристика. ПК 3.1, ОК 1-9	22	3
	2. Технология предоставления бытовых услуг гостям. ПК 3.1, ОК 3-7, ОК 9		3
	3. Технология предоставления бизнес-услуг гостям. ПК 3.1, ОК 3-7, ОК 9		2

ьных услуг гостям	4.	Технология предоставления SPA-услуг гостям. Принципы и технологии организации досуга и отдыха гостей. ПК 3.1, ОК 3-7, ОК 9		2
	5.	Технология предоставления туристско-экскурсионного обслуживания гостям. ПК 3.1, ОК 3-7, ОК 9		2
	6.	Технология предоставления транспортного обслуживания гостям. ПК 3.1, ОК 3-7, ОК 9		2
	7.	Технология предоставления персональных услуг гостям. ПК 3.1, ОК 3-7, ОК 9		2
	<b>Практические занятия</b>		22	
	1.	Деловая игра по оформлению бланков заказов на бытовые услуги. Расчёт стоимости дополнительных услуг. ПК 3.1, ОК 3-7, ОК 9		
	2.	Деловая игра по организации и проведению делового мероприятия. ПК 3.1, ОК 3-7, ОК 9		
	4.	Решение ситуационных задач по предоставлению персональных услуг гостям. ПК 3.1, ОК 3-7, ОК 9		
Тема 1.4. Организа ция предоставл ения услуг питания в номерах	<b>Содержание</b>		<b>38</b>	
	1.	Структура и функции службы «Room-service» гостиницы. Персонал службы, круг их обязанностей. ПК 3.2, ОК 2-7, ОК 9	14	3
	2.	Организация работы службы «Мини-бар-контроль» гостиницы. ПК 3.2, ОК 2-7, ОК 9		3
	3.	Комплектация сервировочной тележки. Правила сервировки столов. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд. ПК 3.2, ОК 2-7, ОК 9		3
	4.	Технология обслуживания гостей питанием в номерах. Приёмы подачи блюд и напитков. ПК 3.2, ОК 2-7, ОК 9		3
	5.	Составление меню для «Room-service» и мини-бара. Составление счетов за обслуживание. ПК 3.2, ОК 2-5, ОК 8-9		2
	<b>Практические занятия</b>		24	
	1.	Технология комплектации сервировочной тележки и сервировки столов. ПК 3.2, ОК 2-5, ОК 8-9		
	2.	Деловая игра по демонстрации различных приёмов подачи блюд и напитков при обслуживании в номерах. ПК 3.2, ОК 2-5, ОК 8-9		
	3.	Технология составления меню для «Room-service» и мини-бара. ПК 3.2, ОК 2-5, ОК 8-9		
4.	Решение ситуационных задач по составлению счетов за обслуживание в номерах. ПК 3.2, ОК 2-5, ОК 8-9			
Тема 1.5. Учёт	<b>Содержание</b>		<b>20</b>	
	1.	Организация учёта оборудования и инвентаря гостиницы. ПК 3.3, ОК 3-5, ОК 7	10	2

<b>оборудован ия и инвентаря гостиницы</b>	2.	Правила оформления инвентаризационной документации гостиницы. Правила составления актов на списание инвентаря и оборудования, а также на проживающего при порче или утере имущества гостиницы. ПК 3.3, ОК 3-5, ОК 7		2
	3.	Охрана труда и техника безопасности при работе с оборудованием и инвентарём гостиницы. Правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях. ПК 3.3, ОК 3-4, ОК 6-7		2
	<b>Практические занятия</b>		10	
	1.	Технология оформления инвентаризационной документации гостиницы. ПК 3.3, ОК 4-5, ОК 9		
	2.	Технология составления актов на списание инвентаря и оборудования, а также на проживающего при порче или утере имущества гостиницы. ПК 3.3, ОК 4-5, ОК 9		
	3.	Решение ситуационных задач по правилам поведения сотрудников в экстремальных ситуациях. ПК 3.3, ОК 3-5, ОК 9		
<b>Тема 1.6. Обеспечени е сохранност и вещей и ценностей проживаю щих</b>	<b>Содержание</b>		<b>30</b>	
	1.	Организация работы службы безопасности гостиницы. Персонал службы, круг их обязанностей. ПК 3.4, ОК 2-7	10	2
	2.	Системы контроля доступа в помещения гостиницы. ПК 3.4, ОК 2-5, ОК 9		2
	3.	Организация хранения личных вещей проживающих (в камерах хранения, депозитных ячейках и индивидуальных электронных сейфах). ПК 3.4, ОК 3-5, ОК 9		2
	4.	Учёт и возврат забытых вещей гостям. Возмещение ущерба. ПК 3.4, ОК 3-5, ОК 9		2
	<b>Практические занятия</b>		20	
	1.	Деловая игра по демонстрации диалога с гостем о способах хранения личных вещей и ценностей в гостинице. ПК 3.4, ОК 3-5, ОК 9		
	2.	Технология заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. ПК 3.4, ОК 3-5, ОК 9		
	3.	Технология учёта и возврата забытых вещей гостям. ПК 3.4, ОК 3-5, ОК 9		
	4.	Технология заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. ПК 3.4, ОК 3-5, ОК 9		
5.	Решение ситуационных задач по устранению форс-мажорных обстоятельств, возникающих при потере/порче вещей и ценностей проживающих в гостинице. ПК 3.4, ОК 3-5, ОК 9			
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе</b>			<b>20</b>	
1. Ознакомление студентов с общими требованиями, порядком выполнения и защиты курсовой работы. Закрепление				



- тем.
2. Консультация по вопросам введения в курсовую работу. Определение цели работы, задач, подлежащих решению для раскрытия темы. Определение объекта исследования, используемых методов анализа и литературных источников.
  3. Консультация по вопросам теоретической части курсовой работы. Изложение сущности темы на основе изучения работ отечественных и зарубежных авторов, а также подборок из периодической печати.
  4. Анализ изучаемой проблемы с использованием различных методов исследования.
  5. Констатация фактов, выявление тенденций развития.
  6. Разработка предложений и рекомендаций.
  7. Логически последовательное изложение теоретических и практических выводов и предложений.
  8. Разработка тезисов, отражающих основные выводы по теории вопроса, по проведенному анализу и всем предлагаемым направлениям совершенствования проблемы. Систематизация вспомогательного материала, а именно промежуточных расчетов, таблиц вспомогательных цифровых данных, инструкций, распечаток на ПК, иллюстраций вспомогательного характера, экземпляров анкет и других документов.
  9. Защита курсовой работы.
  10. Составление рецензии на работу.

**Примерная тематика курсовых работ**

1. «Анализ предоставляемых услуг в гостиницах города Уфы»
2. «Использование автоматизированных систем управления в Г и ТК»
3. «Особенности организации обслуживания VIP-гостей в Г и ТК»
4. «Особенности организация работы службы эксплуатации номерного фонда Г и ТК»
5. «Организация проведения уборочных работ в Г и ТК»
6. «Организация работы менеджера службы эксплуатации номерного фонда Г и ТК»
7. «Персонал Г и ТК, занятый на уборочных работах и предъявляемые к ним требования»
8. «Инвентарь и оборудование, используемое при проведении уборочных работ в Г и ТК»
9. «Особенности эксплуатации гостиничного белья»
10. «Анализ организации предоставления питания гостям в Г и ТК»
11. «Организация работы ресторана при Г и ТК»
12. «Особенности организации работы служб «Room service» и «Мини-бар-контроль» Г и ТК»
13. «Организация проведения массовых мероприятий в ресторане при Г и ТК»
14. «Технология работы отдела кейтеринга гостиничного предприятия»

<p>15. «Технология работы столовой для персонала гостиницы»  16. «Технология работы лобби-баров в гостинице»  17. «Анализ предоставляемых дополнительных услуг в Г и ТК»  18. «Организация работы службы обслуживания Г и ТК»  19. «Особенности организации досуга гостей в Г и ТК»  20. «Организация проведения деловых мероприятий в Г и ТК»  21. «Проблемы предоставления экскурсионных услуг в гостиницах г.Уфы»  22. «Организация транспортного обслуживания гостей в Г и ТК»  23. «Организация работы физкультурно-оздоровительного центра Г и ТК»  24. «Технологическое оборудование плавательных бассейнов и саун: принципы действия, особенности эксплуатации. Требования к качеству воды»  25. «Технология работы по организацию медицинского обслуживания в гостинице»  26. «Особенности организации обслуживания гостей в курортных гостиницах»  27. «Организация рекламной службы гостиницы»  28. «Особенности организации деятельности службы Public Relations»  29. «Требования, предъявляемые к работникам Г и ТК»  30. «Изучение проблемы качества предоставляемых услуг в индустрии гостеприимства»</p>		
<p><b>Самостоятельная работа при выполнении курсовых работ.</b>  Изучение методических рекомендаций по выполнению курсовой работы.  Разработка плана курсовой работы.  Поиск литературных источников с использованием Интернет-ресурсов.  Составление раздела введение.  Составление теоретической части.  Составление практической части.  Составление раздела заключение.  Составление предложений рекомендательного характера.  Подбор наглядных материалов (приложений).  Составление списка использованной литературы.</p>	10	
<p><b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 03.</b>  Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и</p>	100	

<p>подготовка к их защите. Самостоятельное изучение законодательных и нормативно- правовых актов.</p> <p><b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Сбор и обработка информации об особенностях организации работы и технологии предоставления различных гостиничных услуг на предприятиях гостеприимства гостиницах города и Республики для выполнения курсового проектирования.</li> <li>2.Систематизация и анализ собранной информации для дальнейшего использования в курсовом проектировании.</li> <li>3.Посещение специализированных выставок по индустрии туризма и гостеприимства.</li> <li>4. Изучение назначения, классификации, устройства, технической характеристики различных видов информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса организации обслуживания гостей во время проживания в гостинице.</li> <li>5. Изучение информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса организации обслуживания гостей во время проживания в гостинице, применяемых в различных Международных гостиничных цепях.</li> <li>6. Изучение нормативно- правовой документации, регулирующей вопросы обеспечения безопасности вещей и ценностей проживающих в гостинице, а также вопросы, связанные с ответственностью граждан за порчу и утерю гостиничного оборудования.</li> <li>7. Изучение методики/технологии организации и проведения различных типов/видов деловых мероприятий.</li> <li>8. Изучение профессиональной литературы по использованию возможностей местной туристской индустрии для предоставления туристско-экскурсионных услуг гостям. Составление несложных экскурсионных туров по городу и РБ по разным тематикам.</li> </ol>	
<p><b>Производственная практика (по профилю специальности)</b></p> <p><b>Виды работ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ознакомление с устройством информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса предоставления различных дополнительных услуг в гостиницах;</li> <li>- приобретение умения безопасной эксплуатации информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса предоставления различных дополнительных услуг в гостиницах;</li> <li>- ознакомление и выбор программного обеспечения, используемого для обеспечения процесса предоставления различных дополнительных услуг в гостиницах;</li> <li>- приобретение умений и навыков работы с помощью информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса предоставления различных дополнительных услуг в гостиницах.</li> <li>- ознакомление с предприятием гостиничного сервиса и организацией охраны труда;</li> </ul>	<b>108</b>

- ознакомление с организацией рабочего места сотрудников служб «Room-service» и «Мини-бар-контроль» предприятия гостиничного сервиса;
- ознакомление с технологией комплектации сервировочной тележки и сервировки столов в соответствии с корпоративными правилами гостиницы;
- демонстрация различных приёмов подачи блюд и напитков при обслуживании в номерах в соответствии с корпоративными правилами гостиницы;
- участие в сборе и фиксировании заказов гостей на обслуживание в номерах в соответствии с эталоном и корпоративными правилами гостиницы;
- участие в составлении меню для «Room-service» и мини-бара с учётом пожеланий гостей и в соответствии с эталоном и корпоративными правилами гостиницы;
- участие в организации оказания дополнительных и персональных услуг гостям в соответствии с корпоративными правилами гостиницы;
- участие в организации инвентаризации оборудования и инвентаря гостиницы, оформлении инвентаризационной документации в соответствии с корпоративными правилами гостиницы;
- участие в составлении актов на списание инвентаря и оборудования, а также на проживающего при порче или утере имущества гостиницы в соответствии с эталоном и корпоративными правилами гостиницы;
- ознакомление с правилами поведения сотрудников в экстремальных ситуациях в соответствии с корпоративными правилами гостиницы;
- ознакомление с системой контроля доступа в помещения гостиницы в соответствии с корпоративными правилами гостиницы;
- ознакомление с различными способами организации хранения личных вещей и ценностей проживающих в соответствии с корпоративными правилами гостиницы и правилами предоставления гостиничных услуг в РФ;
- заполнение бланков по учёту и возврату забытых вещей гостям в соответствии с эталоном, корпоративными правилами гостиницы и соответствующими законами и нормативными актами.

**Всего 438**

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

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

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов: «Инженерных систем гостиниц и охраны труда»; «Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей».

Тренинговые кабинеты: «Гостиничный номер»; «Информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности»; «Служба приема и размещения гостей».

Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинетов:

- комплекты нормативной документации (Технические регламенты, стандарты, технические условия, СанПиНы);

- комплекты бланков документации;

- комплекты учебно-методической документации;

- наглядные пособия (планшеты, плакаты).

Оборудование мастерских и рабочих мест мастерских:

- рабочие места по количеству обучающихся;

- рабочее место сотрудника службы «room-service», хозяйственной службы;

- сервировочные столы, посуда; тележки горничной;

- компьютеры со специальным программным обеспечением;

- образцы бланков.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которую рекомендуется проводить концентрированно.

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

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

#### **Основные источники:**

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Постановление правительства РФ от 25.04.1997 №490
2. ГОСТ Р 50645 - 94 «Классификация гостиниц».
3. ГОСТ Р 51185 - 98 «Средства размещения. Общие требования».
4. Федеральный закон РФ от 14.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
5. ГОСТ Р 50644 - 94 «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
6. 13.ГОСТ Р 50681 - 94 «Проектирование туристских услуг».
7. Закон РФ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения №52-903 от 30.03.1999»
8. Тимохина Т.Л. Организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие 2-е издание, исправленное. – М.: ООО "Книгодел": МАТГР, 2015.- 255 с.

9. Тимохина Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов: Учебное пособие 2-е издание, исправленное. – М.: ООО "Книгодел": МАТГР, 2015.- 288 с.
10. Тимохина Т.Л. Технология гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2014.- 336 с.
11. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО. – М.: Издательство Юрайт, 2017.- 336 с.
12. Ляпина И. Ю. «Организация и технология гостиничного обслуживания»: учебник для профессионального образования - второе издание, стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2015- 208 с.

**Дополнительные источники:**

- 1) Учебники и учебные пособия:
  1. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие - Москва: КНОРУС, 2017 - 414 с.
  2. Бондаренко Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: учебно-практическое пособие. - Минск: БГЭУ, 2015.
  3. Безруков С.В. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничных предприятий учебник для студ. Учреждений сред. Проф. Образования. – М.: издательский центр «Академия», 2017. – 208 с.
  4. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2014. – 168 с.
  5. Гостиничное дело: Учебное пособие, 2-е изд., перераб и доп. Стандарт 3-го поколения. – СПб.: Питер, 2016. – 336 с.
- 2) Отечественные журналы:
  1. «Отель»;
  2. «Гостиница и ресторан»;
  3. «5 звёзд»;
  4. «Гостеприимство».
- 3) Интернет-ресурсы:
  1. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – «Консультант Плюс»;
  2. [www.edu.ru](http://www.edu.ru)- каталог образовательных ресурсов.
  3. [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net).
  4. Электронно-библиотечная система Znanium.com: <http://znanium.com/>

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

Обязательным условием допуска к освоению профессионального модуля является освоение дисциплин цикла ОГСЭ «Русский язык и культура речи», «Иностранный язык», «Социальная психология»; цикла ЕН «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», цикла ПД «Здания и инженерные системы гостиниц», «Менеджмент».

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

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Менеджмент»; «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»; «Экономика организации»; «Бухгалтерский учет»; «Здания и инженерные системы гостиниц»; «Безопасность жизнедеятельности».

Мастера: наличие высшего профессионального образования с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

## 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
<p>ПКЗ.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Плановность и чёткость организации работы менеджера службы Housekeeping гостиницы в соответствии с должностной инструкцией.</li> <li>2. Умение назначать различные виды уборочных работ для номеров с разными статусами в соответствии с правилами.</li> <li>3. Правильность оформления документов при приёмке номеров и переводе гостей из одного номера в другой в соответствии с эталоном.</li> </ol>	<p>Текущий контроль: оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе производственной практики</p>
<p>ПКЗ.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Скорость сбора и точность фиксирования заказов гостей, правильность составления счетов за обслуживание в соответствии с эталоном и корпоративной политикой данного предприятия.</li> <li>2. Грамотное составления меню для «Room-service» и мини-бара в соответствии с эталоном, учётом пожеланий гостей, возможностей ресторана, сезона года и корпоративной политикой данного предприятия.</li> <li>3. Правильность комплектации сервировочной тележки и сервировки столов в соответствии с эталоном и корпоративной политикой данного предприятия.</li> <li>4. Грамотность воспроизведения диалога с гостем при обслуживании в номере в соответствии с эталоном и корпоративной политикой данного предприятия.</li> <li>5. Уместность и правильность использования различных приёмов подачи блюд и напитков в</li> </ol>	<p>Текущий контроль: оценка продукта учебной деятельности (правильность оформления счетов за обслуживание, меню, комплектации сервировочной тележки, сервировки, подачи блюд) по критериям (соблюдение правил гигиены, организации обслуживания, заполнения реквизитов документов) во</p>



	номерах в соответствии с корпоративной политикой данного предприятия.	<p>время производственной практики</p> <p>Текущий контроль: оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе учебной практики</p>
ПК3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<p>1. Правильность оформления инвентаризационной документации гостиницы в соответствии с эталоном и корпоративной политикой данного предприятия.</p> <p>2. Правильность составления актов на списание инвентаря и оборудования, а также на проживающего при порче или утере имущества гостиницы в соответствии с эталоном и корпоративной политикой данного предприятия.</p> <p>3. Обоснованность и целесообразность выбора того или иного способа поведения сотрудников в экстремальных ситуациях в соответствии с корпоративной политикой данного предприятия в части охраны труда и техники безопасности.</p>	<p>Текущий контроль: оценка продукта учебной деятельности (правильность оформления документов) по критериям (соблюдение правил заполнения реквизитов документов) во время производственной практики</p> <p>Текущий контроль: оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе учебной практики</p>
ПК3.4. Создавать условия	1. Эффективность выбора систем контроля	Текущий

для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<p>доступа в помещения гостиницы в соответствии с требованиями времени и корпоративной политикой данного предприятия.</p> <p>2. Эффективность выбора способов организации хранения личных вещей и ценностей проживающих в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и корпоративной политикой данного предприятия.</p> <p>3. Своевременность и правильность учёта и возврата забытых вещей гостям в соответствии с корпоративной политикой данного предприятия и соответствующими Законами и нормативными актами.</p>	<p>контроль: оценка результатов формализованного наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе учебной практики</p>
Итоговый контроль: дифференцированные зачеты по МДК, учебной практике, квалификационный экзамен 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.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Постоянство демонстрации интереса к будущей профессии через качественное обучение и активное участие во внутриколледжных, городских, республиканских Всероссийских мероприятиях профессиональной направленности	Интерпретация результатов мониторинга за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<p>Самоорганизация собственной деятельности в конкретной ситуации</p> <p>Оптимальность выбора и применения типовых методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг</p> <p>Адекватность самооценки эффективности и качества выполняемых работ в реальной ситуации</p>	<p>Качество содержания портфолио обучающегося, наличие достижений</p>

3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	Оптимальность решения нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг Осознанность ответственности за принятые решения
4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Грамотность и скорость поиска необходимой информации для выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития Эффективность использования полученной информации
5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	Правильность владения технологиями информационно-коммуникационной культуры Целесообразность анализа и оценки полученной информации
6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Толерантность поведения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, руководством и потребителями
7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	Грамотность формулирования цели, мотивации деятельности подчиненных. Правильная организация и контролирование работы. Осознанность ответственности за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Целесообразность определенных задач профессионального и личностного развития Эффективность самообразования Демонстрация профессионального роста
9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	Своевременность и оптимальность принятых решений в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	Соблюдение техники безопасности, толерантности, этических норм поведения в период исполнения воинской обязанности Готовность исполнения воинской обязанности с учётом профессиональных знаний

**6. ПРИЛОЖЕНИЕ 1.**  
**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ**  
**В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ**

№ изменения, дата внесения изменения; № страницы с изменением;	
<b>БЫЛО</b>	<b>СТАЛО</b>
Основание:	
Подпись лица внесшего изменения	