

	Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
	Учебно-методическая документация

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа


 Г.М. Хохленкова
 (подпись)
 2014 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ

Специальность:

43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: менеджер
 (базовая подготовка)

Согласовано:

Зам. начальника УМУ НовГУ по СПО
/Е. В. Михайлова/


 «29» 2014 г.

Зам. директора по УПР
Г.М. Хохленкова


 «29» 2014 г.

Заместитель директора по УМ и ВР
/Л. Ю. Кованцева/


 (подпись)
 «29» 2014 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО (далее – ФГОС) (приказ Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014 года № 475) по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис в соответствии с учебным планом.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» Многопрофильный колледж НовГУ, Гуманитарно-экономический колледж.

Разработчик: _____/преподаватель колледжа

Рабочая программа принята на заседании предметной (цикловой) комиссии протокол № 1 от ~~2008~~ 2014

Председатель предметной (цикловой) комиссии Гроф

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ...	4
1.1. Область применения рабочей программы.....	4
1.2. Цель и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля.....	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3.1. Тематический план профессионального модуля.....	7
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю...	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	18
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	18
4.2. Информационное обеспечение обучения.....	18
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса.....	19
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	19
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии ФГОС по специальности СПО 43.02.11. Гостиничный сервис 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 (room-service).

ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря в гостинице.

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

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями 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, туристско-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 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 том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов» и, персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологию 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 безопасности 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 хранении личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля.

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля всего – 322 часов, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 252 часа, включая:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 168 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 84 часа;
- производственной практики – 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами 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 в гостинице
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 <u>устойчивый</u> 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 технологии в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ
В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка			Самостоятельная работа студента		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего часов	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, час.	В т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	В т.ч. курсовая работа (проект), часов		
ПК 3.3 ПК 3.4	Раздел 1. Услуги и обслуживание гостей в процессе проживания в гостинице	90	70	28	10	30	10	-	-
ПК 3.1	Раздел 2. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы	103	58	30	5	30	10		
ПК 3.2	Раздел 3. Предоставление услуг питания в гостинице	59	40	12	5	24			
	Производственная практика	72	-	-	-	-	-	-	72
	Всего:	324	168	70	20	84	20		72

3.2. Содержание обучения профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Услуги и обслуживание гостей в процессе проживания в гостинице		90	
Тема 1.1 Организация предоставления гостиничных услуг	Содержание	2	1,2,3
	Оформление документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой.		
	Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Правила обращения с магнитными ключами	2	
	Оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды: порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов.	2	
	Предоставлению бизнес- услуг , SPA- услуг, туристическо - экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания	2	
	Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг	2	
	Обеспечение хранения ценностей проживающих(камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки).Правила организации хранения ценностей проживающих. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	2	
	Практическое занятие №1. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.	4	
	Практическое занятие №2. Персональные и дополнительные услуги для проживающих в гостинице	4	
	Практическое занятие №3. . Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	4	

Тема 1.2 Безопасность в гостинице	Содержание Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электробезопасность в гостинице.	2	1,2,3
	Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения, химические и биологические факторы риска. Пожарная безопасность.	2	
	Практическое занятие №4. Требования производственной санитарии и гигиены. Особенности психологической нагрузки при работе в гостинице.	4	
	Практическое занятие №5.Требования пожарной безопасности в гостинице. Правила поведения при возникновении пожароопасности	4	
Тема 1.3. Работа хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве	Содержание Соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей. Организация хозяйственной службы. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы.	2	1,2,3
Тема 1.4. Структура и функции хозяйственной службы	Содержание Сфера ответственности хозяйственной службы Планирование работы хозяйственной службы Важнейшие характеристики услуги в хозяйственной службе Социальные аспекты качества в хозяйственной службе	2	1,2,3
	Практическое занятие №6.. Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе. роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы	4	
	Практическое занятие №7. Роль человеческого фактора в работе хозяйственной службы	4	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе		10	
Самостоятельная работа при изучении раздела 1. (в т.ч. курсовая работа) Подготовка рефератов Подбор материалов по теме курсовой работы		30	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1.Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. 2.Правила обращения с магнитными ключами. 3. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих . 4.Проверка наличия и активирование утерянной или испорченной гостиничной собственности. 5.Принципы организации досуга и отдыха проживающих в гостинице.			

6. Технологии организации досуга и отдыха проживающих в гостинице 7. Туристическо - экскурсионное обслуживание проживающих в гостинице. 8. Транспортное обслуживание проживающих в гостинице. 9. Производственная санитария и гигиена. 10. Особенности работы с камерами хранения, сейфами, депозитными ячейками при хранении ценностей проживающих.			
Раздел 2. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы		103	
Тема 2.1 Организация и контроль выполнения различных видов уборочных работ	Содержание Порядок уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.	1	1,2,3
	Уборка гостевых номеров, типы уборки	1	
	Уборка гостиничных и вспомогательных помещений	1	
	Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с инвентарём и оборудованием.	2	
	Практическое занятие №8 Отработка умений по проведению промежуточной уборки., текущей уборки, уборки после выезда гостя, экспресс-уборки.	4	
	Практическое занятие №9. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении различных видов уборочных работ	2	
	Практическое занятие №10. Отработка умений по проведению генеральной уборки.	2	
	Практическое занятие №11. Особенности составления инвентарных списков, графиков уборки, стандартов качества уборки, производительности труда.	2	
Тема 2.2 Материально-технические запасы в хозяйственной службе	Содержание Оформление и ведение документации по учёту оборудования и инвентаря гостиницы	1	1,2,3
	Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья, организация закупки белья.	1	

	Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой	1	
	Пополнение запасов чистящих, моющих, дезинфицирующих средств хозяйственными службами:	1	
	Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль.	1	
	Практическое занятие №12. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль.	3	
	Практическое занятие №13. Белье и униформа: типы белья и униформы, комплектация белья и униформы, инвентарный контроль над бельем и униформой, замена белья, организация закупки белья.	3	
Тема 2.3 Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями	Содержание Принципы выбора мебели, дифференциация мебели по назначению. Технология эксплуатации мебели.	2	1,2,3
	Типы мебельных тканей; основные характеристики.	1	
	Типы мебельных поверхностей, основные характеристики.	1	
	Практическое занятие №14 Изучение особенностей ухода за мебельными тканями, мебельными поверхностями. Чистка мебели .	2	
	Практическое занятие №15 Виды тканей, используемых в гостиничном хозяйстве, характеристика различных типов жалюзи, гардинных и тюлевых тканей.	2	
	Практическое занятие №16. . Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе, роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы. Мотивация персонала	4	
Тема 2.4 Технология эксплуатации стеновых и потолочных покрытий	Содержание Типы стеновых покрытий, основные характеристики	1	
	Типы потолочных покрытий, основные характеристики	1	
	Практическое занятия №17. Изучение особенностей ухода за стеновыми и потолочными покрытиями	2	

Тема 2.5. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями	Содержание Основные виды ковров и ковровых покрытий, их характеристики. Основные виды напольных покрытий, их характеристики.	2	
	Практические занятия №18. Изучение особенностей ухода за коврами, ковровыми и прочими покрытиям	2	
Тема 2.6. Работа прачечной в гостинице	Содержание Организация работы прачечной в гостинице Рабочий цикл прачечной	2	
	Практическое занятие №19 Изучение особенностей оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов.	3	
	Практическое занятие №20 Изучение особенностей оснащения цеха химической чистки.	3	
Тема 2. 7. Типы гостиничных предприятий в зависимости от их назначения	Содержание История развития гостиничного хозяйства. Основные понятия и определения	1	
	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Классификация гостиниц	2	
	Порядок сертификации гостиниц. Этапы сертификации гостиниц	2	
	Классификация номеров и их характеристики. Минимальные требования , предъявляемые к гостиницам независимо от категории	1	
	Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей.	2	
	Практическое занятие №21 Классификация номеров в зависимости от их назначения и их характеристики	2	
	Практическое занятие №22 Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.	2	
	Практическое занятие №23 Минимальные требования , предъявляемые к гостиницам независимо от категории	2	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе		5	
Самостоятельная работа при изучении раздела 2(в т.ч. курсовая работа) Подготовка рефератов. Подбор материалов по теме курсовой работы		30	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства, типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств,			

комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль 2. Обеспечение безопасности проживающих и организации медицинской помощи в отеле. 3. Чистящие средства: типы чистящих средств, используемых для ухода за стеновыми и потолочными покрытиями. 4. Услуги интернета и телевидения. 5. Униформа, типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой. 6. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами. 7. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья, организация закупки белья. 8. Типы чистящих средств, используемых для ухода за мебелью и мебельными поверхностями. 9. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. 10. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. 11. Дополнительные услуги в гостинице. Платные и бесплатные. 12. Организация работы бизнес-центра (Business center). Виды услуг, предоставляемые туристам 13. Типы чистящих средств, используемых для ухода за коврами и ковровыми покрытиями. Организация отдыха и развлечений и других сопутствующих услуг в гостинице.			
Раздел 3. Предоставление услуг питания в гостинице		59	
Тема 3.1. Структура предприятий питания гостиницы	Содержание	1	
	Кухня ресторана при гостинице. Инвентаризация сохранности оборудования.		
	Секция уборки и мойки посуды. Классический ассортимент посуды в ресторане. Сбор использованной посуды.	2	
	Рестораны и бары в гостинице, их характеристики	1	
Тема 3.2 Обслуживание гостей предприятиями питания гостиницы	Содержание	2	
	Правила сервировка столов. Комплектация сервировочной тележки. Обслуживание гостей в зале ресторана . Приёмы подачи блюд и напитков . Правила безопасной работы .Составление счёта за обслуживание.		
	Практическое занятие №24. Правила сервировка столов	4	
	Практическое занятие №25 Комплектация сервировочной тележки	4	
	Виды банкетов: банкет за столом с полным обслуживанием ;банкет за столом с частичным обслуживанием; банкет-фуршет; банкет-коктейль; банкет-чай; банкет комбинированный; банкет-прием «Шведский стол»; банкет-прием «Бокал шампанского»; банкет- прием «По-буфетному»; банкет-прием «Журфикс и бранч» ; банкет-прием «Барбекю».	2	

	Практическое занятие №26. Сервировка для банкета за столом с частичным обслуживанием	4	
	Обслуживание массовых мероприятий	1	
	Обслуживание номеров из ресторана. Разновидности завтраков. Карты заказов на завтрак. Прием заказов	1	
	Практические занятия №27. Составление карты заказов на завтрак.	4	
	Практические занятия №28. Сервировка в ресторане для банкета за столом с полным обслуживанием	4	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе		5	
Самостоятельная работа при изучении раздела 3. Подготовка рефератов. Подбор материалов по теме курсовой работы		24	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Приёмы подачи блюд. 2. Приёмы подачи напитков. 3. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд. 4. Сервировочная тележка room-service. 5. Правила сбора использованной посуды. 6. Требования к стандартам и качеству обслуживания гостей в ресторане гостиницы. 7. Виды банкетов 8. Массовые мероприятия в ресторане гостиницы. 9. Требования к обслуживанию номеров из ресторана. 10. Требования к составлению счёта за обслуживание.			
Примерная тематика курсовых работ: 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства 2. нормативно-правовое регулирование гостиничного дела. 3. организация работы административно-хозяйственной службы отеля. 4. Организационная структура современного отеля. 5. Материально-техническое обеспечение современного отеля. 6. Униформа как составляющая корпоративного имиджа современной гостиницы. 7. Гостиничная мебель как необходимый элемент качественного формата проживающих. 8. Интерьер гостиницы как элемент имиджа гостиницы. 9. Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств и материалов.		20	

10. Организация работы прачечной в гостинице. 11. организация работы службы room-service. 12. Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электробезопасность в гостинице. 13. Обеспечение безопасности проживающих и персонала гостиницы. 14. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами в гостинице. 15. Организация хранения личных вещей проживающих. 16. Организация отдыха, развлечений и др. сопутствующих услуг в гостинице. 17. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства. 18. Правила и стандарты общения персонала с проживающими. 19 Основные типы гостиниц в зависимости от назначения		
Производственная практика (по профилю специальности) итоговая по модулю Виды работ: 1. Составление актов на списание инвентаря и оборудования. 2. Работа с магнитными ключами 3. Оказание услуг по стирке и чистке одежды 4. Заполнение документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. 5. Оформление документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой. 6. Уборка гостевых номеров: - промежуточная уборка гостевых номеров; - текущая уборка гостевых номеров; - уборка гостевых номеров после выезда гостей; - экспресс- уборка гостевых номеров; - генеральная уборка гостевых номеров. 7. Уборка вспомогательных помещений гостиницы..(холлы, коридоры гостиниц) 8. Комплектация и замена белья, 9. Работа с бельём в прачечной. 10. Подготовка гостевых принадлежностей. 11. Чистка мебели в номерном фонде гостиницы. 12. Уход за ковровыми покрытиями. 13. . Уход за стеновыми и потолочными покрытиями. 14. Сервировка столов. 15. Обслуживание гостя питанием в номере.	72	
Всего	324	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – **ознакомительный** (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – **репродуктивный** (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – **продуктивный** (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа профессионального модуля реализуется на базе учебного кабинета «Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей».

Оборудование учебного кабинета:

- 30 посадочных мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект образцов документов по бронированию;
- комплект учебно-методической документации;
- аудио-музыкальный центр;

Технические средства обучения:

- проекционный экран;
- мультимедийный комплекс;
- ноутбук;
- сканер;
- факсимильный аппарат;
- принтер;
- компьютеры;
- компьютерные программы по АСУ

4.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов.

Основные источники:

1. Крутик А. Б. Предпринимательство в сфере сервиса. - М.: Академия, 2011. - 160 с.
2. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Академия, 2011. - 208 с.

3. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Академия, 2012. – 208 с.

4. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. – М.: ИНФРА- М, 2013. – 304 с. - (ПРОФИЛЬ)

Дополнительные источники

1. Каурова А.Д. Организация сферы туризма. - М.: Герда, 2008. – 368 с.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: ФОРУМ, 2008. – 352 с.
3. Буйленко В.Ф. Туризм. – Ростов-н/Д: Феникс, 2008. – 412 с.
4. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М. Издательство: Вершина, 2007
5. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2008;
6. Сервис и туризм: словарь-справочник/ Под. ред. Ю.П. Спириденко, О.Я. Гойхмана. М.: Альфа-М, 2008
7. Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2007.
8. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2007.
9. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Спириденко. О.Я. Гойхмана. М.: Альфа-М, 2008.
10. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Швецова и др. – М.: МарТ, 2007.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.acase.ru>
2. <http://www.hotel.uralregion.ru>
3. <http://www.hoteline.ru>
4. <http://www.goste.ru>
5. <http://www.hotelcentr.ru>
6. <http://www.hotelkosmos.ru> и другие

4.3.Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия проводятся в учебном кабинете «Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей», оснащенном необходимым учебным, методическим обеспечением.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикумы, работа студентов над рефератами.

Освоению данного модуля предшествует изучение следующих дисциплин:

естественно-научного цикла «География туризма», профессионального цикла: «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Экономика организации», «Безопасность жизнедеятельности»- и изучение в рамках ПМ.05 «Выполнение работ по должности «Горничная» МДК05.01. Обслуживание номерного фонда гостиницы служащими хозяйственной службы (отдела).

Практические занятия как составная часть профессионального модуля проводятся в учебном кабинете «Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей».

Учебная практика проводится в пятом семестре после изучения МДК 03.01.Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Производственная практика проводится в пятом семестре после освоения профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики профессионального модуля.

Учебная и производственная практика проводится в организациях, с которыми заключены договора о проведении практики.

4. 4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

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.	-владение технологией анализа работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений; - демонстрация знаний должностных обязанностей обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы.	Решение ситуационных задач. Наблюдение во время практического занятия. Экспертная оценка решения ситуационных задач.
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	-обоснование выбора наименования заказов потребителей; -грамотная организация выполнения изложения заказов потребителей; -владение технологией предоставления услуги питания в номерах	Письменное тестирование или устный опрос. Решение ситуационных задач. Практические занятия. Контрольная работа.
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря в гостинице.	-владение приемами учета оборудования и инвентаря в гостинице; - демонстрация процедуры учета оборудования и инвентаря в гостинице	Решение ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения. Тестирование.
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	- демонстрация точности и качества ведения учёта и хранения вещей и ценностей проживающих; - обоснованный выбор соответствующих условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Экспертная оценка на практическом занятии. Контрольная работа. Ситуативные практические задания. Тестирование.

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.	- демонстрация интереса к будущей профессии; - активное и систематическое участие в профессионально значимых мероприятиях; - анализ инноваций в области профессиональной деятельности.	<u>Формы контроля обучения:</u> - домашние задания проблемного характера; - практические задания по работе с информацией, документами;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и	- активное использование различных источников для решения профессиональных задач; - грамотная корректировка и своевременное устранение допущенных ошибок в своей работе, - выполнение самоанализа и коррекции собственной деятельности на основании	- подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий; - выполнение творческих заданий с представлением собственной позиции;

качество	достигнутых результатов	- выбор способов действий из ранее известных; - работа в группе и представление своей позиции и позиции группы; <u>Методы контроля и оценки</u> -наблюдение и экспертная оценка работы студента на практических занятиях, во время учебной и производственной практик. <u>Методы оценки результатов обучения:</u> - мониторинг роста творческой активности, самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся;
ОК 3 Решать проблемы , оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	-обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в стандартных и нестандартных ситуациях; - демонстрация способности 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.	– поиск необходимой эффективной информации; - активное использование различных источников, включая электронные, для решения профессиональных задач, - отбор и сортировка профессионально значимой информации.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- активное использование в учебной деятельности и в ходе практики информационных и коммуникационных ресурсов	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- соблюдение норм деловой культуры, этических норм при взаимодействии со студентами, преподавателями и руководителями практик, - взаимодействие со студентами, преподавателями, руководством учебной организации, руководителями практики, клиентами.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных) за результат выполнения заданий	- демонстрация собственной деятельности в роли руководителя команды в соответствии с заданными условиями	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- самостоятельная работа при выполнении технологической последовательности профессиональных задач; - системная и качественная работа по самообразованию и повышению квалификации	
ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологии в профессиональной деятельности	активное использование в учебной деятельности и в ходе практики информационных и коммуникационных ресурсов; - анализ инноваций в области профессиональной деятельности	

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изме- нения	Номер листа				Всего листов в документе	ФИО и подпись ответственного за внесение изменения	Дата внесения изменения	Дата введения изменения
	измененного	замененного	нового	изъятого				