

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 29.08.2016 10:41:98

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО
протокол заседания
ученого совета от 31.08.2016 г., № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Организация обслуживания гостей в процессе проживания



Курск 2016

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

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В.– преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Организация обслуживания гостей в процессе проживания

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 «Гостиничный сервис»** (базовой подготовки), укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм 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 дополнительном профессиональном образовании (в программе повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии рабочих (20063 Администратор гостиницы; 25627 Портье). Опыт работы не требуется.

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

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг,

SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;

- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;

- принципы и технологии организации досуга и отдыха;

- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

- особенности обслуживания room-service;

- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

- правила заполнения актов 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 –474 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 – 144 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 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 частной смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

3.1. Тематический план профессионального модуля Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена рассредоточенная практика)</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1 –ПК 3.2	Раздел 1. Организация гостиничного обслуживания проживающих.	38	30	20	-	8	-	-	-
ПК 3.1	Раздел 2. Организация обслуживания номерного фонда и контроль работы персонала хозяйственной службы.	107	64	16	-	43	-	-	-
ПК 3.2	Раздел 3. Организация и технология предоставления услуг питания в номерах.	93	62	14	-	31	-	-	-
ПК 3.3	Раздел 4. Учет технологического оборудования и гостиничного инвентаря.	34	22	4	-	12	-	-	-
ПК 3.4	Раздел 5. Учет и хранение вещей и ценностей проживающих.	38	22	6	-	16	-	-	-
	Производственная практика	144							144
	Всего:	474	220	60	20	110*		-	144

**в т.ч. 26 ч. консультации*

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

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
Раздел 1. Организация гостиничного обслуживания проживающих		38	
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		30	
Тема 1.1. Технология и организация бытового обслуживания	Содержание	16	
	1. Технология обслуживания номерного фонда гостиницы Особенности уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования гостиницы. Характеристика видов уборки.	6	2
	2. Технология предоставления услуг питания Особенности предоставления банкетного обслуживания. Характеристика работы room-service. Технология предоставления барного обслуживания.		2
	3. Технология работы прачечной-химчистки Организация оказания персональных услуг по стирке и чистке одежды. Технология документального оформления заказов на услуги прачечной-химчистки.		2
	Практические занятия	10	
	1. Оформление заказа на услуги питания в номере (room-service).		
	2. Составление схем сервировки столов и комплектации тележки room-service.		
	3. Изучение должностных обязанностей персонала службы горничных.		
	4. Оформление заказа на услуги гладильной.		
	5. Оформление заказа на услуги прачечной-химчистки.		
Тема 1.2. Организация отдыха и технология предоставления оздоровительных услуг	Содержание	14	
	1. Организация экскурсионного обслуживания Виды транспортных экскурсий. Особенности организации экскурсий.	4	2
	2. Технология спортивно-оздоровительного обслуживания		2

		Характеристика спектра услуг, предоставляемых оздоровительным центром отеля. Организация работы фитнес-центров, саун, бань, SPA. Технология предоставления лечебно-оздоровительных услуг.		
		Практические занятия	10	
	1.	Оформление заявок на предоставление услуг массажиста.		
	2.	Оформление бланка туристской путевки.		
	3.	Составление схемы маршрута транспортной экскурсии.		
	4.	Оформление технологической карты экскурсии.		
	5.	Оформление и регистрация заявок на услуги SPA/		
		Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ. Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.	8 ¹	
		Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Ознакомиться с должностными инструкциями работников дневной и вечерней смены оздоровительного центра гостиницы. 2. Ознакомиться с квалификационными требованиями, предъявляемыми к персоналу оздоровительного центра гостиницы. 3. Составить маршрут транспортной экскурсии по городам России. 4. Оформить заказ на обслуживание банкета на 7 персон по случаю празднования Международного женского дня 8 марта. 5. Оформить заказ на обслуживание банкета на 5 персон по случаю Дня рождения одного из постояльцев гостиницы. 6. Ознакомиться с квалификационными требованиями, предъявляемым к горничным.		
		Раздел 2. Организация обслуживания номерного фонда и контроль работы персонала хозяйственной службы	107	
		МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	64	
		Тема 2.1. Особенности работы хозяйственной службы гостиницы	18	
	1.	Особенности организационной структуры хозяйственной службы Характеристика управленческой структуры хозяйственной службы, ее роль. Значение основных подразделений хозяйственной службы в деятельности гостиниц.	10	2

	2.	Характеристика квалификационных требований, предъявляемых к персоналу хозяйственной службы		2
	3.	Технология работы поэтажного персонала Особенности составления графиков выхода на работу поэтажного персонала. Оформление технологических документов хозяйственной службы гостиницы.		2
	4.	Особенности работы офиса хозяйственной службы гостиницы Характеристика должностных обязанностей руководителя хозяйственной службы. Правила телефонного этикета, принятые в хозяйственной службе.		2
	5.	Прием на работу новых сотрудников Особенности приема на работу горничных. Требования к кандидату. Особенности работы с наставником.		2
	Практические занятия		8	
	1.	Составление графиков выхода на работу.		
	2.	Составление схемы ответов на внутренние и внешние звонки.		
	3.	Составление отчетов горничных.		
	4.	Составление схемы операций быстрой уборки.		
Тема 2.2. Организация контроля работы персонала хозяйственной службы	Содержание		12	
	1.	Особенности работы супервайзера по обеспечению контроля качества уборки номеров Характеристика выявленных недостатков. Меры по устранению выявленных недостатков в уборке номеров.	10	2
	2.	Оформление технологической документации супервайзера Характеристики и особенности оформления документации по контролю работы горничных и хаузменов. Особенности составления персональных заданий горничных (Floor reports).		2
	3.	Организация контроля за устранением технических неисправностей в номерах гостиницы Причины возникновения технических неисправностей. Составление заказа на устранение неисправностей в номере. Технология и последовательность устранения технических неисправностей в номере.		2
	4.	Организация контроля за работой горничных и хаузменов утренней и дневной смены Контроль за работой сменных горничных и коридорных. Оформление технологической схемы контроля..		2
	5.	Организация контроля работы супервайзеров утренней, дневной, вечерней		2

		и ночной смены Контроль за работой сменных супервайзеров. Особенности контроля супервайзеров ночной смены.		
		Практические занятия	2	
	1.	Составление персонального задания горничной дневной смены (Floor reports) и персонального задания супервайзера.		
Тема 2.3. Технология уборки номерного фонда гостиницы		Содержание	10	
	1.	Последовательность уборки номеров Технологическая последовательность операций по уборке номеров. Характеристика уборки ванных комнат и санузла. Предоставление продукции индивидуального пользования.	8	3
	2.	Виды уборки номеров и их характеристика Особенности текущей уборки номеров, уборки после выезда клиентов, генеральной уборки. Технология предоставления основных видов промежуточной уборки.		3
	3.	Основные этапы процесса уборки номеров Технология проветривания помещений, уборка и мытье посуды, уборка кроватей, удаление пыли и загрязнений с мебели, чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели. Порядок смены белья в номере.		3
	4.	Организация дополнительных видов уборки Характеристика дополнительных видов уборки по просьбе клиента. Технология и организация предоставления уборки по просьбе клиента.		3
		Практические занятия	2	
	1.	Составление тактичного обращения к гостю по факту пропажи полотенец. Оформление бланка информационной таблички о дополнительном предоставлении продукции индивидуального пользования «Я забыл» («I Forgot») или «Вы что-то забыли» («Forget something»).		
Тема 2.4. Технология и организация вечернего сервиса		Содержание	12	
	1.	Организация подготовки номера ко сну Характеристика видов работ по подготовке номера ко сну. Организация косметической уборки номера и уборки санузла.	10	2
	2.	Технология проведения вечернего сервиса Требования к персоналу хозяйственной службы по проведению вечернего сервиса. Характеристика видов работ по организации вечернего сервиса.		2
	3.	Характеристика и особенности предоставления основных видов «комплиментов»		2

		Характеристика видов «комплиментов». Особенности составления пожеланий гостю.		
	4.	Технология и последовательность подготовки постелей ко сну Технология подготовки постелей ко сну по количеству проживающих в номере. Последовательность операций подготовки постелей ко сну.		2
	5.	Организация дополнительных услуг вечернего сервиса Виды дополнительных услуг вечернего сервиса и их характеристика. Характеристика сопутствующей технологической документации при организации вечернего сервиса.		2
	Практические занятия		2	
	1.	Составление карточек «комплиментов» для гостей.		
Тема 2.5. Организация и технология уборки номеров, занятых VIP-гостями	Содержание		12	
	1.	Особенности политики работы с VIP-персонами Характерные черты VIP-персон. Роль VIP-персоны в функционировании гостиницы. Особенности предоставления предметов гостеприимства (знаков внимания) и системы скидок.		2
	2.	Организация предоставления дополнительных видов обслуживания VIP-персон Характеристика дополнительных видов обслуживания VIP-персон. Особенности предоставления программ стимулирования и поощрения.		2
	3.	Организация генеральной уборки в номерах, занятых VIP-гостями Отличительные особенности организации генеральной уборки в номерах, занятых VIP-персонами. Организация генеральной уборки в номерах, занятых VIP-kid's.		3
	4.	Технология промежуточной уборки в номерах, занятых VIP-гостями Организация дополнительной уборки по просьбе VIP-гостя. Особенности промежуточной уборке в номерах VIP- гостей (женщин).		3
	5.	Участие VIP-персон в программе «Клуб звезд» Характеристика и особенности «серебряных», «золотых» и «платиновых» участников программы. Привилегии VIP-персон, участвующих в программе «Клуб звезд».		2
	Практические занятия		2	
	1.	Составление бланка заказа на обслуживание VIP-гостей.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.			43²	
Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление				

практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:			
1. Составить график выхода на работу горничных утренней смены. 2. Ознакомиться с медицинскими требованиями, предъявляемыми к горничным и супервайзерам отеля. 3. Составление и оформление обслуживания VIP-гостей. 4. Составление отчетов горничной ночной смены. 5. Составление персонального задания горничной вечерней смены.			
Раздел 3. Организация и технология предоставления услуг питания в номерах		93	
МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		62	
Тема 3.1. Организация работы службы питания	Содержание	16	
	1. Роль службы питания во функционировании гостиничного предприятия Значение службы питания. Роль службы питания в работе гостиницы.	8	2
	2. Организационно-управленческая структура службы питания Особенности структуры службы питания. Функциональные обязанности персонала службы питания.		2
	3. Характеристика требований, предъявляемых к персоналу службы питания.		2
	4. Характеристика услуг питания Особенности барного обслуживания и наличие мини-бара в номере.		2
	Практические занятия	8	
	1. Изучить должностные инструкции менеджера службы питания.		
	2. Изучение должностных инструкций шеф-повара ресторана службы питания.		
	3. Изучение должностных инструкций официантов службы питания.		
	4. Составить организационную структуру службы питания для гостиницы на 75 номеров.		
	Тема 3.2. Технология предоставления услуг питания в номере по различным видам меню	Содержание	14
	1. Характеристика основных видов меню Особенности меню со свободным выбором блюд, меню «счастливый час», меню «шведский стол», меню женское a la carte. Характеристика меню комплексных обедов (завтрака, ужина).	10	2
	2. Особенности предоставления бизнес-ланча в номер		2

		Характеристика меню бизнес-ланча. Технология предоставления бизнес-ланча в номер.		
	3.	Особенности предоставления меню заказных блюд Характеристика меню заказных блюд. Технология предоставления блюд по заказам гостей, проживающих в номерах.		2
	4.	Технология предоставления континентального завтрака Характеристика меню «континентальный завтрак». Процесс предоставления континентального завтрака. Особенности перечня блюд.		2
	5.	Способы доставки еды в номер Особенности доставки еды гостю в номер. Тарифы на услуги room-service.		2
	Практические занятия		4	
	1.	Составление вариантов меню «континентальный завтрак».		
	2.	Составление вариантов меню happy hour (счастливый час).		
	Содержание		16	
Тема 3.3. Технология и организация обслуживания в номерах (room-service)	1.	Особенности организации room-service Организация обслуживания в номерах. Технология предоставления услуг питания в номерах room-service.		2
	2.	Характеристика функций персонала службы, ответственных за room-service Особенности функционала метрдотеля и шеф-поваров, ответственных за room-service. Осуществление функционала работников мини-бара.		2
	3.	Технология предоставления услуг room-service Виды услуг room-service. Организация и технология предоставления услуг room-service.		2
	4.	Организация работы поэтажных буфетов-баров Особенности работы вспомогательных буфетов-баров. Организация процесса обслуживания в номерах.		2
	5.	Технология принятия и оформления заявки на обслуживание в номере room-service Способы принятия заказа на room-service. Особенности оформления заявки на room-service.		2
	6-7.	Характеристика техники и инвентаря для предоставления room-service Основные технические характеристики техники инвентаря. Особенности эксплуатации техники и инвентаря при предоставлении room-service.		2
	8.	Особенности оформления заказа на предоставление обеда и бизнес –ланча в номер		
	Тема 3.4. Характеристика	Содержание		16

правил сервировки и особенности подачи блюд и напитков в номер.	1.	Правила сервировки столов Характеристика видов сервировки. Особенности расстановки столов и стульев.	14	3
	2.	Правила подачи блюд и напитков Особенности подачи блюд и напитков. Характеристика обязанностей официантов первого и второго порядка.		2
	3.	Характеристика и особенности комплектации сервировочной тележки room-service Характеристика комплектующих сервировочной тележки. Способы комплектации.(2 пары)		3
	4-5.	Особенности сервировки по видам схем Технология осуществления сервировки по схеме «американский план». Организация сервировки по схеме «европейский план».		2
	6.	Организация и технология сервировки по схеме «All inclusive» Комплектация сервировочной тележки для сервировки по схеме «All inclusive». Технологический процесс сервировки.		2
	7.	Особенности оформления бланка заказа на предоставление континентального завтрака по европейской схеме		
	Практическое занятие			2
1.	Составление схем сервировки.			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ. Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			31 ³	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Ознакомиться с типами предприятий питания (ГОСТ Р 50762-95). 2. Оформить бланк заказа на услуги мини-бар. 3. Составить схему сервировки американского завтрака. 4. Составить варианты компоновки сервировочной тележки room-service. 5. Составить варианты меню «шведский стол»				
Раздел 4. Учет технологического оборудования и гостиничного инвентаря			34	
МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			22	
Тема 4.1. Организация учета	Содержание		12	

технологического оборудования гостиниц	1-2.	Характеристика и виды технологического оборудования гостиничного предприятия Виды технологического оборудования и их характеристика. Особенности работы технологического оборудования служб гостиничного предприятия.	10	3
	3.	Учет технологического оборудования гостиницы Особенности учета технологического оборудования гостиницы. Технологический процесс учета технологического оборудования гостиниц.		2
	4.	Особенности документального оформления учета технологического оборудования Характеристика технологической документации по учету гостиничного инвентаря. Правила оформления журнала учета технологического оборудования гостиницы.		2
	5.	Особенности оформления бланков Особенности оформления бланков учета технологического оборудования и заполнения журнала учета технологического оборудования.		
	Практические занятия		2	
	1.	Решение ситуационных задач по утере и краже технологического оборудования прачечной-химчистки. Решение ситуационных задач по утере и краже технологического оборудования гостиничного предприятия.		
Тема 4.2. Организация учета гостиничного инвентаря	Содержание	10		
1-2.	Характеристика и типы гостиничного инвентаря Типы гостиничного инвентаря. Особенности работы гостиничного инвентаря хозяйственной службы гостиничного предприятия.	8	2	
3.	Учет гостиничного инвентаря Особенности учета инвентаря гостиницы. Характеристика технологической документации по учету гостиничного инвентаря. Технологический процесс учета гостиничного инвентаря.		2	
4.	Особенности оформления бланков учета Особенности оформления бланков учета гостиничного инвентаря и заполнения журнала учета гостиничного инвентаря			
Практические занятия		2		
1.	Составление акта утери и исчезновения гостиничного инвентаря. Решение ситуационных задач по утере и краже гостиничного инвентаря.			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ. Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы.		12 ⁴		

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			
<p align="center">Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомиться с правилами эксплуатации уборочных машин и инвентаря. 2. Ознакомиться с особенностями работы оборудования прачечных и SPA. 3. Оформить бланк учета оборудования службы приема и размещения гостей. 4. Оформить бланк учета пылесосов для влажной и сухой уборки. 5. Составить тест по учету технологического оборудования и гостиничного инвентаря. 			
Раздел 5. Учет и хранение вещей и ценностей проживающих		38	
МДК 1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		22	
Тема 5.1. Организация хранения личных вещей и ценностей проживающих	Содержание	10	
	1. Нормативная регламентация гостиничной организации хранения личных вещей проживающих Характеристика нормативной документации по организации хранения личных вещей. Ответственность гостиницы за хранение личных вещей проживающих. 2 пары	8	2
	2. Особенности организации хранения личных вещей проживающих Технологический процесс хранения личных вещей проживающих. Способы хранения личных вещей проживающих.		2
	3. Роль ключевого хозяйства гостиницы в организации хранения личных вещей проживающих Роль персонала ключевого хозяйства в обеспечении хранения личных вещей проживающих. Особенности функционирования ключевого хозяйства.		2
	4. Особенности составления бланков учета номерных ключей, особенности хранения личных вещей проживающих		
	Практическое занятие	2	
	1. Изучение нормативных документов, регламентирующих организацию хранения личных вещей проживающих.		
Тема 5.2. Учет и возврат забытых вещей проживающих	Содержание	12	

	1.	Учет забытых вещей и ценностей проживающих Документальное оформление оставленных и забытых вещей проживающих.	8	2
	2	Случаи возврата и не возврата забытых вещей проживающим.		
	3.	Методы и учет предотвращения гостиничных краж Характеристика основных методов минимизации и предотвращения гостиничных краж.		2
	4	Учет количества гостиничных краж. Ответственность гостиницы по факту гостиничных краж.		
	Практические занятия		4	
	1.	Решение ситуационных задач по составлению актов забытых вещей.		
2.	Решение ситуационных задач по возврату забытых вещей проживающих.			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ Систематическая проработка конспектов заданий учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.			16⁵	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Изучить основные типы сейфов, камер хранения и депозитных ячеек для хранения личных вещей проживающих. 2. Составить акт забытых вещей по форме. 3. Составить правила поведения персонала хозяйственной службы. 4. Ознакомиться с особенностями устройства и функционирования пластиковых магнитных ключей.				
Примерная тематика курсовых работ (проектов) 1. Организация обслуживания хозяйственной службы отеля. 2. Операционный процесс встречи, регистрации и приема гостя в гостинице 3. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице 4. Предоставление оздоровительных услуг гостям в процессе проживания 5. Особенности обслуживания VIP-гостей в гостинице 6. Психология обслуживания гостей в индустрии гостеприимства 7. Особенности организации транспортного обслуживания в гостиницах 8. Организация повышения культуры и качества обслуживания в гостиницах 9. Стили обслуживания клиентов в гостинице 10. Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств и материалов 11. Обеспечение безопасности гостей в процессе проживания 12. Особенности управления конфликтами при обслуживании гостей в процессе проживания 13. Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания 14. Услуги питания и методы обслуживания питанием в гостиницах				

<p>15. Организация и технология предоставления основных услуг в гостинице 16. Особенности обслуживания гостей в гостинице в процессе проживания 17. Обслуживание туристов в гостиничных комплексах 18. Оказание услуг по приему и регистрации иностранных граждан в гостинице 19. Организация работы службы досуга и развлечений (анимации) в гостинице 20. Особенности организации питания в гостиницах 21. Организация работы бизнес –центра в гостинице 22. Персонал как ключевой фактор в организации обслуживания гостей в процессе проживания 23. Интерьер гостиницы как фактор качества обслуживания гостей в процессе проживания 24. Организация и технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице 25. Характеристика сферы услуг. 26. Организация и технология обслуживания гостей питания в процессе проживания. 27. Эстетическое обслуживание номерного фонда отеля. 28. Анимационно-развлекательные услуги. 29. Анимационно - развлекательное обслуживание в гостинице. 30. Обслуживание номерного фонда. 31. Особенности обслуживания гостей проживающих в номерах. 32. Особенности обслуживания VIP-гостей.</p>		
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)	40	
<p>Производственная практика (по профилю специальности) итоговая (концентрированная) Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с предприятием, его организационной структурой. 2. Мониторинг документации, используемой при организации службы обслуживания в гостинице. 3. Изучение должностных инструкций горничных, супервайзеров. 4. Изучение стандартов и качества обслуживания гостей, а так же изучение контроля за соблюдением персоналом требований. 5. Мониторинг основных и дополнительных услуг, оказываемых гостям в процессе проживания. 6. Изучение организации и контроля уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования 7. Мониторинг порядка организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ 8. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. 9. Организация оказания персональных и дополнительных услуг. 10. Изучение особенности комплектации сервировочной тележки room-service, сервировка столов. 11. Изучение особенности обслуживания room-service. 12. Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, составление счета за обслуживание. 13. Ознакомление с правилами сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков. 14. Мониторинг инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей. 	144	

<p>мостей</p> <p>15. Составление актов на списание инвентаря и оборудование</p> <p>16. Изучение услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).</p> <p>17. Участие в технологии и организации досуга и отдыха.</p> <p>18. Изучение порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.</p> <p>19. Мониторинг видов «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.</p> <p>20. Изучение порядка и процедуры отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов.</p> <p>21. Изучение правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.</p> <p>22. Изучение правил поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.</p> <p>23. Изучение правил заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.</p> <p>24. Изучение правил заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</p>		
Всего	514	

¹ в т.ч.6ч.консультаций

² в т.ч.6ч.консультаций

³ в т.ч.6ч.консультации

⁴ в т.ч.6ч.консультаций

⁵ в т.ч.2ч.консультаций

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

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостя» и тренингового кабинета «Гостиничный номер».

Кабинет оборудован:

- стол преподавателя – 1 шт.;
- стол аудиторный двухместный – 16 шт.;
- стулья аудиторные – 36 шт.;
- доска аудиторная для написания мелом – 1 шт.;
- стол 1-тумбовый – 1 шт.;
- кресло СН 685-1 шт.;
- стенка 3-х секционная;
- шкаф;
- кафедра -1 шт.;
- мобильный ПК (ноутбук) Emachines E620 - 1 шт.;
- проектор мультимедийный ViewSonic PJ556D - 1 шт.;
- экран проекционный напольный Apollo-T Screen Media - 1 шт.;

Специализированное оборудование:

- барная стойка;
- действующие модели технологического оборудования;
- кофе – машина;
- кофемолка;
- производственный инвентарь:
- барные ножи;
- прибор для удаления сердцевины;
- ложка для мороженого;
- шейкер;
- джиггер;
- квирль;
- мадлер;
- нарзанчик;
- штопор;
- барный стакан;
- айс-бакет;
- стрейнер;
- посуда для подачи напитков и коктейлей.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows XP Professional Open License: 47818817;
- Microsoft Office Professional Plus 2007 Open License: 43219389;
- 7-Zip Свободная лицензия GNU LGPL;

- Adobe Acrobat Reader DC Бесплатное программное обеспечение;
- Mozilla Firefox Свободное программное обеспечение GNU GPL и GNU LGPL;
- Google Chrome Свободная лицензия BSD;

Тренинговый кабинет оборудован:

- кровать – 1 шт.
- прикроватные тумбочки – 2 шт.
- настольная лампа – 1 шт.
- платяной шкаф – 1 шт.
- письменный стол – 1 шт.
- стул – 1 шт.
- телевизор – 1 шт.
- журнальный столик – 1 шт.
- телефон – 1 шт.
- кресло – 1 шт.
- зеркало – 1 шт.
- картина – 1 шт.
- мини-сейф – 1 шт.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.-М.: «Академия», 2014.
2. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания – М.: Издательский центр «Академия», 2015.-230с.

Дополнительные источники:

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс].
3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс].

Периодика:

1. 84832 Гостиничное дело ч/з (СПО, к. сервиса и туризма)

Интернет – ресурсы:

1. Сайт информационного портала «Отзывы туристов» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru, свободный;
2. Сайт информационного портала «Hotelnews» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hotelnews.ru, свободный;
3. Сайт туристического портала «Турпром» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.tourprom.ru, свободный;
4. Сайт Ежедневного портала новостей «Путешествия и туризм» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.traveldailynews.com, свободный;
5. Сайт информационного портала «Новости туристической индустрии» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.travelmole.com, свободный.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием проведения учебных занятий по профессиональному модулю является наличие оборудованных рабочих мест учебных кабинетов по количеству обучающихся.

Обязательным условием допуска к учебной и производственной практике (по профилю специальности) по профессиональному модулю «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является наличие у обучающегося документально оформленного медицинского заключения о соответствии состояния здоровья условиям работы в данной профессиональной области.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) по профессиональному модулю «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является освоение профессиональных компетенций по профессиональному модулю «Выполнение работ по рабочей профессии «Администратор»», а также освоение компетенций в рамках профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей», «Бронирование гостиничных услуг».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): высшее образование, соответствующее профилю модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты, преподаватели междисциплинарных курсов и дисциплин.

Мастера: высшее или среднее профессиональное образование.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки ре- зультата	Формы и мето- ды 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"> - грамотность ведения диалога при приеме заказа на дополнительные услуги по размещению, уборке номеров; - верность оформления заказов на дополнительные услуги по размещению и уборке номеров; - грамотность организации работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы по предоставлению услуг размещения, дополнительных услуг и уборке номеров; - четкость соблюдения последовательности при уборке номеров, служебных помещений и предоставлению дополнительных услуг по размещению; - грамотность организации работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы по уборке служебных помещений; - контроль за качественным предоставлением услуг размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений 	<p>Наблюдение и оценка в ходе выполнения лабораторных работ и практических занятий;</p> <p>Тестирование;</p> <p>Зачёты по учебной и производственной практике и по каждому из разделов профессионального модуля;</p> <p>Экзамен квалификационный</p>
<p>Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - грамотная организация предоставления услуг питания в номерах; - четкость соблюдения последовательности операций при предоставлении услуг питания в номерах; - правильность оформления необходимой документации на предоставление услуг питания в номерах; - верность заполнения заказов на услуги питания в номерах; - грамотное выполнение работы по предоставлению услуг питания в номерах 	
<p>Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение требований к учету оборудования и инвентаря гостиницы; - правильность оформления и ведения необходимой документации по 	

	<p>учету оборудования и инвентаря гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - последовательность проведения инвентаризации сохранности оборудования и инвентаря гостиницы; - верность составления актов на списание оборудования и инвентаря гостиницы 	
<p>Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение требований по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих; - грамотная организация хранения личных вещей и ценностей проживающих; - контроль за обеспечением сохранности вещей и ценностей проживающих; - правильное оформление документации на хранение личных вещей и ценностей проживающих 	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация интереса к будущей профессии. 	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся.</p>
<p>Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; - корректировка профессионального поведения на основе оценки эффективности и качества выполнения работы 	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практик.</p>
<p>Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - понимание ответственности за последствия принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях профессиональной деятельности 	<p>Участие в конференциях, внеурочных мероприятиях.</p>
<p>Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных</p>	<ul style="list-style-type: none"> - эффективный поиск необходимой информации для решения профессиональных задач; - использование различных ис- 	

задач, профессионального личностного развития.	точников, включая электронные и Интернет - ресурсы	Экспертная оценка решений ситуационных задач. Защита рефератов. Анализ самостоятельной работы.
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	-выполнение профессиональных задач с использованием современных видов оборудования	
Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- эффективное взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - своевременная помощь членам команды при выполнении профессиональных задач	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
Ориентироваться в условиях частной смены технологий в профессиональной деятельности.	- интерес к инновациям в области индустрии гостеприимства и туризма	
Использовать воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	Проявление интереса к профессиональной деятельности в армейских условиях.	

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

Структура рабочей программы соответствует Разъяснениям по формированию примерных программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

Программа профессионального модуля охватывает состояние и развитие гостиничного сервиса в индустрии гостеприимства, концепции управления индустрией гостеприимства, стратегии формирования спроса и стимулирования сбыта, качество и конкурентоспособность гостиничных услуг, элементы классического комплекса маркетинга в индустрии гостеприимства.

Тематический план программы профессионального модуля составлен логично; последовательность тем, предлагаемых к изучению, направлена на качественное усвоение учебного материала.

Тематика практических работ соответствует требованиям подготовки выпускников по специальности и содержанию рабочей программы профессионального модуля, и обеспечивает формирование компетенций для выполнения исследований в процессе теоретического обоснования профессиональных задач.

Самостоятельная работа направлена на закрепление умения поиска, накопления и обработки информации.

На освоение программы профессионального модуля рекомендовано всего – 474 часа, в том числе: максимальной учебной нагрузки обучающегося – 330 часов, включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 220 часов; самостоятельной работы обучающегося – 110 часов; производственной практики – 144 часа.

Представленная рабочая программа профессионального модуля содержательна, имеет высокую степень практикоориентированности, включает достаточное количество элементов, направленных на развитие креативных способностей обучающихся, а также способствует качественному освоению обучающимися общих и профессиональных компетенций.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована для обеспечения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент:

Шкурашивский И.Д., директор гостиницы «Bed and Breakfast»

«__» _____ 20__ г.

_____/_____
(личная подпись) / (расшифровка подписи)

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. № 475.

Структура рабочей программы соответствует Разъяснениям по формированию примерных программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования, утвержденным Директором Департамента государственной политики в образовании Министерства образования и науки Российской Федерации И.М. Реморенко от 27 августа 2009 г.

Рабочая программа профессионального модуля состоит из 5 разделов:

- паспорта рабочей программы учебной профессионального модуля;
- результатов освоения профессионального модуля;
- структуры и содержания профессионального модуля;
- условий реализации программы профессионального модуля;
- контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности).

В паспорте рабочей программы профессионального модуля определены область его применения, место в структуре основной профессиональной образовательной программы, цели и задачи – требования к результатам освоения профессионального модуля; рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля.

Результатом освоения программного материала профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Содержание рабочей программы профессионального модуля соответствует современному уровню материально-технического и информационного обеспечения обучения.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверить у обучающихся сформированность общих и профессиональных компетенций.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована для обеспечения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент

Бысова Т.В., преподаватель ФГБОУ ВО «КГУ», колледжа коммерции, технологий и сервиса

«__» _____ 20__ г.

_____/_____/_____
(личная подпись) (расшифровка подписи)
М.П.