

# 1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

## 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по программе подготовки специалистов среднего звена: **43.02.11 Гостиничный сервис.**

в части освоения основного вида профессиональной деятельности: **Организация обслуживания гостей в процессе проживания** и соответствующих профессиональных компетенций:

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

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

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

### **иметь практический опыт:**

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

### **уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих

### **знать:**

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

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

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

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

- принципы и технологии организации досуга и отдыха;

- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

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

- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

- особенности обслуживания room-service;

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

- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;

- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;

- правила обращения с магнитными ключами;

- правила организации хранения ценностей проживающих;

- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;

- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

### **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – **618** часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки студента **438** часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **292** часа;

самостоятельной работы студента **146** часов;

учебной практики **180** 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 гостиницы.
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка студента			Самостоятельная работа студента		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1	Раздел 1. Организация и контроль работы персонала гостиницы при предоставлении услуг размещения	334	98	34	-	56	-	180	-
ПК 3.3	Раздел 2. Учёт оборудования и инвентаря гостиницы	26	26	12		-		-	-
ПК 3.4	Раздел 3. Организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице	144	94	36	12	50	20	-	-
ПК 3.2	Раздел 4. Организация и технология обслуживания гостей питанием	114	74	26	8	40	20	-	-
ПК 3.1	Учебная практика	-						-	-
	<b>Всего:</b>	<b>618</b>	<b>292</b>	108	20	<b>146</b>	40	<b>180</b>	-

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

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Организация и контроль работы персонала гостиницы при предоставлении услуг размещения</b>		<b>334</b>	
<b>МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>		<b>154</b>	
<b>Тема 1.1. Подготовка к уборочным работам</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Виды помещений в гостинице</p> <p>Уборочный инвентарь. Пылесос. Система централизованного пылеудаления. Устройства для мытья окон. Правила использования инвентаря.</p> <p>Работы с мягким инвентарем. Правила хранения и эксплуатации мягкого инвентаря в гостинице. Бельевые в гостинице. Правила и виды маркировки постельного белья. Списание постельного белья и полотенец.</p> <p>Санитарно-гигиенические принадлежности. Виды предметов личной гигиены для гостя. Правила раскладки в ванной комнате.</p> <p>Тележка горничной. Содержимое тележки для уборки. Комплектация тележки. Правила использования во время уборочных работ.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>1.Определение категории номера</p> <p>2.Комплектация тележки горничной</p> <p><b>Самостоятельная работа</b></p> <p><b>Тематика домашних заданий:</b></p> <p>1.Оформление отчетов по практическим работам, подготовка к защите практических работ</p> <p>2. Внешний вид горничной. Униформа. Спецодежда. Требования к состоянию. Прическа, макияж, маникюр, обувь, украшения.</p> <p>3. Моющие и дезинфицирующие средства. Чистящие средства. Способы дезинфекции. Дезинсекция, дератизация. Средства для отмывания всех видов поверхностей. Средства для полов с любым видом покрытия. Воскосодержащие средства для натирания. Жирорастворяющие средства. Средства для чистки пластиковых поверхностей. Средства для обработки деревянной мебели. Дезодорирующие средства. Аромомаркетинг.</p>	<p><b>10</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p><b>4</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p><b>8</b></p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
<b>Тема 1.2.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	

<b>Технология проведения уборочных работ в номерах</b>	Ежедневная (текущая) уборка. Последовательность выполнения уборки в однокомнатных и многокомнатных номерах. Периодичность смены постельного белья и полотенец		2
	Генеральная уборка. Последовательность выполнения уборки в однокомнатных и многокомнатных номерах		2
	Уборка после выезда гостей. Последовательность выполнения уборки в однокомнатных и многокомнатных номерах		2
	Уборка в забронированных номерах. Подготовка номера к заселению.		2
	Технические неисправности в номерном фонде. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде.		2
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	1. Работа с оставленными вещами	2	
	2. Сохранность имущества гостиницы	2	
<b>Самостоятельная работа</b> <b>Тематика домашних заданий:</b> 1. Составление алгоритма действия при различных видах уборочных работ (ежедневная текущая, генеральная, экспресс, забронированных номеров, после выезда гостя); 2. Экспресс-уборка. Уборка по просьбе гостя. Основные элементы уборки; 3. Вечерняя подготовка номера (Последовательность вечерней подготовки номера, подготовка ванной для гостя)	<b>8</b>		
<b>Тема 1.3</b> <b>Уборка помещений общего пользования</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	2
	Уборка помещений для гостей. Периодичность и элементы уборки		
<b>Тема 1.4</b> <b>Система работы с персоналом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>24</b>	
	Персонал как система		
Современная кадровая политика			
Подбор персонала			
Оценка персонала			
Расстановка персонала			
Адаптация персонала			
Обучение персонала			
<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>		
1. Сравнительный анализ категорий: кадры – персонал – человеческие ресурсы. Построение структурно – логической схемы: «Классификация персонала по категориям».	2		

	2. Групповая дискуссия «Особенности кадровой политики в России».	2	
	3. Разработка объявления о приеме на работу. Подготовка резюме и заполнение анкеты по приему на работу. Отработка навыков собеседования при найме на работу.	4	
	4. Задачи социальной адаптации в коллективе. Обсуждение адаптационной модели в конкретной организации.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> <b>Тематика домашних заданий:</b> 1. Составление профессионально – квалификационной структуры персонала; 2. Разработка анкеты для соискателя на вакантную должность; 3. Разработка модели оценки персонала; 4. Разработка адаптационной модели в конкретной ситуации; 5. Составление характеристики менеджера по отношению к дальнейшему обучению.	<b>11</b>	
<b>Тема 1.5</b> <b>Организация</b> <b>работы с</b> <b>персоналом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>26</b>	
	Современные модели управления персоналом		2
	Современные принципы управления персоналом		1
	Регламентация управления		2
	Научная организация труда		1
	Основы лидерства. Формирование коллектива.		2
	<b>Контрольная работа</b>		2
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>	
	1. Сравнительный анализ современных моделей управления. Определение специфики управления на предприятии индустрии гостеприимства.	2	
	2. Составление контракта между работником и работодателем.	2	
3. Тест на определение лидерских качеств. Составление характеристики «трудного» руководителя.	2		
4. Разработка программы создания коллектива.	4		
<b>Самостоятельная работа студентов</b> <b>Тематика домашних заданий:</b> Подготовка к практическому занятию. Составление схемы и таблицы. Конспект «Классификация принципов управления персоналом в организации. Составление таблицы» Разработка должностной инструкции. Разработка критериев эффективной работы коллектива.	<b>12</b>		
<b>Тема 1.6</b> <b>Мотивация,</b> <b>оплата,</b> <b>эффектив</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>26</b>	
	Мотивация труда		1
	Материальные и духовные потребности		1
	Оплата труда		2

<b>ность</b>	Методы управления		1
	Коммуникация и этикет		1
	Эффективность работы персонала		2
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	1.Разработка системы мероприятий для повышения мотивации труда в организации.	2	
	2.Разработка критериев оценки работы персонала для выплаты премий по итогам года	2	
	3.Бальная оценка эффективности работы организации	2	
<b>Самостоятельная работа студентов</b> <b>Тематика домашних заданий:</b> Сравнительный анализ современных теорий мотиваций (составление таблицы). Самотестирование по методике Рокича. Сравнительный анализ современных методов управления. Разработка модели проведения деловой беседы.	<b>15</b>		
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b> 1. Вводное занятие. Ознакомление с правилами внутреннего распорядка на предприятии. Знакомство с инструкцией по технике безопасности на предприятии. 2. Ознакомление с должностной инструкцией горничной, внутренними стандартами обслуживания. 3. Ознакомление с номерами различной категории гостиницы, особенностями их оснащения. 4. Ознакомление с правилами 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. 5. Осуществление взаимодействия со службами гостиниц. 6. Осуществление предоставления информации гостям об услугах в гостинице. 7. Выполнение подготовки к уборочным работам. Комплектация тележки горничной. Подбор моющих, чистящих средств для разных видов поверхностей. 8. Выполнение ежедневной (текущей) уборки. 9. Выполнение уборки после выезда гостя. 10.Выполнение уборки в забронированных номерах. 11.Выполнение генеральной уборки 12.Выполнение экспресс-уборки. 13.Выполнение уборки служебных и общественных помещений. 14.Выполнение вечерней подготовки номера. 15.Составление графика различных видов уборок. 16.Оформление заявки в связи с техническими неисправностями в номерном фонде. 17.Оформление документации при порче имущества гостиницы и ознакомление с порядком возмещения причинённого	<b>180</b>		



гостем ущерба. 18. Оформление документации и правила обращения с забытыми вещами гостей. 19. Организация работы с вещами гостей, подготовленными к стирке и чистке, ведение документации.			
<b>Раздел 2. Учёт оборудования и инвентаря гостиницы</b>		<b>26</b>	
<b>МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>		<b>26</b>	
<b>Тема 2.1 Инвентаризация оборудования гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>26</b>	
	инвентаризация оборудования гостиниц, заполнение инвентаризационной ведомости		2
	составление актов на списание инвентаря и оборудования, обеспечение соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с инвентарём и оборудованием гостиницы		2
	<b>Практические занятия</b>	<b>12</b>	
	1. Учёт твёрдого оборудование гостиничного предприятия	4	
	2. Учёт мягкого оборудования гостиничного предприятия	4	
	3. Оформление документов на списание инвентаря, оборудования и других материальных ценностей гостиницы	4	
<b>Раздел 3. Организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице</b>		<b>144</b>	
<b>МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>		<b>144</b>	
<b>Тема 3.1. Организация и контроль работы службы обслуживания при предоставлении основных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>28</b>	
	Основные услуги гостиничного предприятия и порядок их оказания.		2
	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой		2
	Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей		2
	<b>Практические занятия</b>	<b>12</b>	
	1. Деловая игра «Предложение дополнительных услуг в гостинице»	2	
	2. Отработка оформления документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой	2	
	2. Разработка стандартов обслуживания гостей в гостинице	4	
	3. Методы определения качества обслуживания гостей в гостинице	4	
	<b>Самостоятельная работа</b> <b>Тематика домашних заданий:</b> 1. Стандарты обслуживания гостей в гостинице; 2. Качество обслуживания гостей в гостинице.	<b>10</b>	
<b>Тема 3.2. Организация и контроль работы службы обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>54</b>	
	Услуги прачечной-химчистки. Оборудование. Должностные обязанности сотрудников прачечной-химчистки гостиничного предприятия		2
	Принципы и технологии организации досуга и отдыха, проживающих в гостинице. Анимационная деятельность в гостинице.		2
	Оздоровительный центр в гостинице. Технология работы, перечень услуг и функции персонала		2

<b>при предоставлен ии дополнительных услуг</b>	оздоровительного центра		
	Туристско-экскурсионное обслуживание в гостинице. Транспортное обслуживание в гостинице.		1
	Предоставление бизнес-услуг в гостинице		2
	Хранение ценностей проживающих, правила и документальное оформление, возмещение ущерба в случае утери и порчи личных вещей клиента		2
	Продукция индивидуального пользования, информационная папка для гостей		2
	<b>Практические занятия</b>	<b>24</b>	
	1. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки	2	
	2. Разработка экскурсий и технология их предложения.	10	
	3. Разработка бизнес мероприятия на базе гостиницы	8	
	4. Разработка информационной папки	4	
<b>Самостоятельная работа</b> <b>Тематика домашних заданий:</b> 1. Работа сервис-бюро; 2. Услуги для детей в гостинице; 3. Подбор материала для экскурсий, изучение рекреационных ресурсов; 4. Структура экскурсии; 5. Разработка маршрута для экскурсий; 6. Составляющие бизнес мероприятия; 7. Календарь выставок.	<b>20</b>		
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)</b>		<b>12</b>	
<b>Самостоятельная работа студентов по курсовой работе (проекту)</b>		<b>20</b>	
<b>Раздел 4. Организация и технология обслуживания гостей питанием</b>		<b>114</b>	
<b>МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>		<b>114</b>	
<b>Тема 4.1. Организация и выполнение работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>66</b>	
	Структура управления предприятиями питания в гостинице, виды предприятий питания		2
	Кухня ресторана при гостинице		2
	Процесс обслуживания в ресторане		2
	Подготовка ресторана к обслуживанию		2
	Виды меню, характеристика, правила составления		2
	Секция обслуживания номеров (room-service), мини-бар		2
	Отдел обслуживания массовых мероприятий		2
	<b>Практические занятия</b>	<b>26</b>	
	1. Анализ видов предприятий питания в гостиницах города Екатеринбурга, кухни ресторанов при гостинице	4	

2.Деловая игра «Технология обслуживания клиентов в ресторане гостиницы»	6	
3.Составление различных видов меню	4	
4.Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков	4	
5.Деловая игра «Обслуживание питанием гостей в номерах»	4	
6.Прогрессивные формы обслуживания туристов питанием: бизнес-ланч, организация экспресс-залов и экспресс-столов, шведский стол, линер, воскресный бранч и др.)	4	
<b>Самостоятельная работа</b> <b>Тематика домашних заданий:</b> 1.Секция уборки и мойки посуды. Виды столовой посуды. 2. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; 3.Подготовка к практическим работам, сбор материала для аналитики.	<b>20</b>	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)</b>	<b>8</b>	
<b>Самостоятельная работа студентов по курсовой работе (проекту)</b>	<b>20</b>	
<b>Всего:</b>	<b>618</b>	

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

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

Программа учебной дисциплины реализуется на базе

##### **Учебных кабинетов:**

- организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- 30 посадочных мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект образцов документов для организации обслуживания гостей в процессе

проживания.

##### **Технические средства обучения:**

- комплект учебно-методической документации.

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

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

##### **Основные источники:**

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014.
2. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012
3. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2014.
4. Алавердов А.Р. Управление человеческими ресурсами организации. – М.: Московский финансово – промышленный университет «Синергия», 2012
5. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. – М.: Академия, 2011
6. Балашов А.И., Котляров И.Д., Санина А.Г. Управление человеческими ресурсами. – Питер, 2012
7. Бухалков М.И. Управление персоналом. – М.: Инфра – М, 2011
8. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2004.
9. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2008;
10. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: ПрофОбрИздат, 2006;
11. Маслова В.М. Управление персоналом. – М.: Юрайт, 2011
12. Потемкин В.К. Управление персоналом. – Питер, 2010
13. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2006;
14. Спивак В.А. Управление персоналом – М.: Эксмо, 2010
15. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009;
16. Управление персоналом организации. Под ред. Шлендера П.Э. – М.: Инфра – М, 2011
17. Управление персоналом. Под ред Литвинюка – М.: Юрайт, 2011

##### **Дополнительные источники**

1. Гастев А.К. Трудовые установки. – М.: Книжный дом «Либроком», 2011
2. Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2007.
3. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. Учебник. – М.: Академия, 2002.

4. Организация профориентации и адаптации персонала (учебно – практическое пособие). Под ред. Кибанова А.Я. – М.: Проспект, 2012
5. Организация, нормирование и регламентация труда персонала (учебно – практическое пособие). Под ред. Кибанова А.Я. – М.: Проспект, 2012
6. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2007.
7. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник.- М., 2002.
8. Управление конфликтами и стрессами (учебно – практическое пособие). Под ред. Кибанова А.Я. – М.: Проспект, 2012
9. Шапиро С.А. Основы трудовой мотивации. – М.: Кнорус, 2011

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

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Учебная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Освоению модуля предшествует изучение дисциплин:

- ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- ЕН.02. Экологические основы природопользования.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии. Промежуточная аттестация проводится в форме зачетов, дифференцированных зачетов и экзаменов:

- **МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания** - дифференцированный зачет;
- Учебная практика – дифференцированный зачет.
- Производственная практика – зачет.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене квалификационном.

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

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы:

## 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность выполнения действий по организации и контролю работы персонала хозяйственной службы;</li> <li>– соответствие оформленных документов по организации работ обслуживающего и технического персонала на этажах гостиницы типовым формам и требованиям к оформлению документов;</li> <li>– точность действий по организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания;</li> <li>– выполнение организации и контроля работы персонала обслуживания номерного фонда.</li> </ul>	Защита и оценка практических занятий
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность действий по комплектации сервировочной тележки room-service и сервировке стола;</li> <li>– точность действий по подаче блюд и напитков в номер и сбору использованной посуды;</li> <li>– точность действий по составлению счета за обслуживание питанием в номере;</li> <li>– разработка предложений по улучшению организации питания проживающих в номерах;</li> <li>– соответствие разработанных различных видов меню для обслуживания в ресторане гостиницы (шведского стола, бизнес-ланча, a la carte, table d’hote, du jour, туристское меню и др.) типовым формам и требованиям к оформлению документов;</li> <li>– соответствие разработанного меню для питания в номере и меню мини-бара типовым формам и требованиям к оформлению документов;</li> <li>– соответствие выполненной полной и предварительной сервировки стола (минимальная для завтрака, для обеда с закуской и без нее, минимальная для вечернего обслуживания) предложенному меню.</li> </ul>	Защита и оценка практических занятий
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря	- правильность проведения инвентаризации оборудования и других материальных ценностей гостиницы;	Защита и оценка практических занятий

гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие оформленных документов на списание инвентаря, оборудования и других материальных ценностей гостиницы типовым формам и требованиям к оформлению документов;</li> <li>– соответствие оформленных заявок на ремонт при технических неисправностях в номерном фонде типовым формам и требованиям к оформлению документов;</li> <li>– соответствие оформленной документации, связанной с оборотом белья на этажах гостиницы типовым формам и требованиям к оформлению документов.</li> </ul>	
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильность предоставления услуги по хранению ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</li> <li>– соответствие оформленной документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице типовым формам и требованиям к оформлению документов;</li> <li>– последовательность и правильность выполнения действий по возмещению ущерба при порче личных вещей проживающих.</li> </ul>	Защита и оценка практических занятий

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения проверяют у студентов 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>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<p>демонстрация интереса к будущей профессии через:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение качества обучения по ПМ;</li> <li>- участие в НСО;</li> <li>- участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях;</li> <li>- участие в органах студенческого самоуправления;</li> <li>- участие в социально-проектной деятельности;</li> <li>- портфолио студента.</li> </ul>	наблюдение; мониторинг, оценка содержания портфолио студента.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области организации обслуживания гостей в процессе проживания;</li> <li>- эффективности и качество выполнения профессиональных задач.</li> </ul>	Мониторинг и рейтинг выполнения работ на учебной и производственной практике.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в организации обслуживания	Практические работы на моделирование и решение стандартных и

нести за них ответственность	гостей в процессе проживания.	нестандартных ситуаций.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– получение необходимой информации из различных источников, включая электронные.	Подготовка рефератов, докладов, курсовое проектирование, использование электронных источников.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– оформление результатов самостоятельной работы с использованием ИКТ; – работа с Интернет.	Наблюдение за навыками работы в глобальных, корпоративных и локальных информационных сетях.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения и практики; – умение работать в группе; – наличие лидерских качеств; – участие в студенческом самоуправлении; – участие в спортивных, культурно-массовых мероприятиях.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий; – самоанализ и коррекция результатов собственной работы.	Деловые игры – моделирование социальных и профессиональных ситуаций; Мониторинг развития личностно-профессиональных качеств обучающегося; портфолио.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; – самостоятельный, профессионально-ориентированный выбор тематики творческих и проектных работ (курсовых, рефератов, докладов); – составление резюме; – посещение дополнительных занятий; – освоение дополнительных рабочих профессий; – обучение на курсах дополнительной профессиональной подготовки; – уровень профессиональной зрелости.	Контроль графика выполнения индивидуальной самостоятельной работы обучающегося; Открытые защиты творческих и проектных работ; Сдача квалификационных экзаменов и зачётов по программе ДПО.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в	– анализ инноваций в области технологических процессов гостиничных услуг;	Семинары; Учебно-практические конференции;



<p>профессиональной деятельности</p>	<p>– использование «элементов реальности» в работах обучающихся (курсовых, рефератов, докладов)</p>	<p>Конкурсы профессионального мастерства; Олимпиады.</p>
<p>ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p>	<p>– соблюдение техники безопасности; – соблюдение корпоративной этики (выполнение правил внутреннего распорядка); – ориентация на воинскую службу с учётом профессиональных знаний.</p>	<p>Тестирование по ТБ; Своевременность постановки на воинский учёт; Проведение воинских сборов.</p>