

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

**ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**профессионального модуля  
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ  
В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ  
по специальности  
43.02.11 Гостиничный сервис  
базовая подготовка**

**Краснодар, 2020**

**СОГЛАСОВАНО**

Зам. директора по КОД и МР

 / Т.В. Першакова  
31.08.2020 г.**ОДОБРЕНО**

Педагогическим советом

Протокол №1 от 31.08.2020 г.

**РАССМОТРЕНО**

на заседании УМО

«Сервис, гостиничное дело и туризм»

Протокол №1 от 31.08.2020 г.

Председатель  / О.Н. Грошева**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

 О.Л. Шутов  
31.08.2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации 07.05.2014 № 475, зарегистрированного Министерством Юстиции России от 26.06.2014г. № 32876), входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ, с учетом профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 05.09.17 №659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 22.09.17 №48310), укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:

Грошева Оксана Николаевна – преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

Рецензенты:

1. Грошева О.Н. – преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»

Квалификация по диплому: специалист по сервису и туризму

2. Иорданиян В.Т., директор отеля «Валенсия»

Квалификация по диплому: менеджер

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	19

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВД): 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 гостиницы.

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

### **1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального 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;
- *поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;*
- *предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;*
- *предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;*
- *воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;*
- *проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия);*
- *обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;*
- *передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции;*

**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;

- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;

- гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;

- пределы полномочий в принятии решения;

- принципы, лежащие в основе управления конфликтами;

- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

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

всего – 310 часов, в том числе вариативной части 70 часов:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 202 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 136 часов,

в том числе вари;

самостоятельной работы обучающегося – 60 часов, из них вариативной части 30 часов;

учебной практики – 36 часов;

производственной практики – 72 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация обслуживания гостей в процессе проживания и соответствующих профессиональных компетенций, 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.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1	Раздел 1. Организация обслуживания номерного фонда	46	36	14	-	10	-	-	-
ПК 3.1	Раздел 2. Организация по предоставлению услуг в процессе проживания	66	44	18	-	22	-	-	-
ПК 3.2	Раздел 3. Организация по предоставлению услуг питания в гостиницах	44	28	14	-	16	-	-	-
ПК 3.3	Раздел 4. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы	16	8	4	-	8	-	-	-
ПК 3.4	Раздел 5. Организация хранения личных вещей в гостинице	30	20	8	-	10	-	-	-
ПК 3.1-3.4	Учебная практика (по профилю специальности)	36						36	-
ПК 3.1-3.4	Производственная практика (по профилю специальности)	72							72
	Всего:	310	136	58	*	66	*	36	72

**Тематический план ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студ-та (час)	Самост. работа студента (час)	Количество аудиторных часов		
			Всего	Теоретич. обучение	Практич. (семинарск ие) занятия
<b>Раздел 1. Организация обслуживания номерного фонда</b>	<b>46</b>	<b>10</b>	<b>36</b>	<b>22</b>	<b>14</b>
Тема 1.1.Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ	34	8	26	16	10
Тема 1.2. Организация работы прачечной и химчистки	12	2	10	6	4
<b>Раздел 2. Организация по предоставлению услуг в процессе проживания</b>	<b>66</b>	<b>22</b>	<b>44</b>	<b>26</b>	<b>18</b>
Тема 2.1. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания	46	12	34	20	14
Тема 2.2. Организация питания в гостинице	20	10	10	6	4
<b>Раздел 3. Организация по предоставлению услуг питания в гостиницах</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
Тема 3.1 Предоставление услуг питания в гостинице	28	14	14	8	6
Тема 3.2. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	16	2	14	6	8
<b>Раздел 4. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Тема 4.1. Учет материальных ценностей	16	8	8	4	4
<b>Раздел 5. Организация хранения личных вещей в гостинице</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>8</b>
Тема 5.1. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей	28	10	18	10	8
<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
<b>Всего по ПМ</b>	<b>202</b>	<b>66</b>	<b>136</b>	<b>78</b>	<b>58</b>

### 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 работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел ПМ 1. Организация обслуживания номерного фонда</b>		<b>46</b>	
<b>МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>			
<b>Тема 1.1. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ</b>	<b>Содержание</b>	<b>16</b>	
	1. <b>Состав службы номерного фонда.</b> Организационная структура. Категории персонала. <i>Пределы полномочий в принятии решения</i>	2	1
	2. <b>Требования, предъявляемые к персоналу.</b> Общие требования к обслуживающему персоналу. Должностные обязанности работников службы обслуживания.	2	2
	3. <b>Виды и этапы уборки.</b> Подготовка горничной к работе. Комплектация тележки горничной. <b>Порядок организации уборки номеров.</b> Последовательность уборки.	2	2
	4. <b>Технология уборки помещений.</b> Технология выполнения различных уборочных работ служебных помещений и а местах общего пользования.	2	2
	5. <b>Уборочная техника, инвентарь, моющие средства.</b> Правила и особенности применения чистящих и моющих средств.	2	2
	6. <b>Правила ТБ при проведении уборочных работ.</b> <b>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</b>	2	2
	7. <b>Требования безопасности труда.</b> Охрана труда в гостиничных предприятиях	2	2
	8. <b>Контроль качества уборки гостиничных номеров.</b> Контроль качества уборки служебных помещений и мест общего пользования. <b>Требования к качеству проведения уборочных работ.</b>	2	2
	<b>Практические занятия по отработке умений организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</b>	<b>4</b>	
	1. <b>ПЗ№1.</b> Моделирование ситуации: «Подготовка горничной к работе. Составление персональных заданий горничным»	2	
	2. <b>ПЗ№2.</b> Составление алгоритма проверки качества уборочных работ	2	
	<b>Практические занятия по отработке поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей</b>	<b>4</b>	
	1. <b>ПЗ№3.</b> Составление правил безопасной работы во время уборки	2	

	2.	ПЗ №4. Составление инструктажей по технике безопасности для гостей и сотрудников средств размещения	2	
	Практические занятия по отработке умений оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой		2	
	1.	ПЗ№5. Изучение требований по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	2	
Тема 1.2. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание		6	
	1.	Организация бельевого хозяйства в гостинице. Учет банного, постельного и ресторанного белья	2	1
	2.	Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице. Уход за текстильными изделиями.	2	2
	3.	Предоставление услуг химчистки – прачечной в гостинице. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов	2	2
	Практические занятия по отработке умений предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля		2	
	1.	ПЗ№6. Моделирование ситуации: «Информирование гостей об услугах и их стоимости»	2	
	Практические занятия по отработке умений 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		2	
	1.	ПЗ№7. Составление бланков-заказов на услуги прачечной-химчистки	2	
Самостоятельная работа студентов при изучении раздела 1.			10	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Изучение документа: Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» 2. Проработка должностных обязанностей персонала номерного фонда. 3. Поиск материалов для подготовки сообщений по теме: «Функциональное назначение гостиничных предприятий». 4. Поиск в интернете материалов по использованию современных средств для обработки различных поверхностей в гостиницах. 5. Поиск материалов для подготовки сообщений по использованию различных тканей в гостиничном хозяйстве.				
Раздел ПМ 2. Организация по предоставлению услуг в процессе проживания			66	
МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания				
Тема 2.1. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и	Содержание		20	
	1.	Основные и дополнительные услуги гостиниц. Перечень предоставления платных дополнительных услуг в соответствии с требованием присвоенной гостинице категории. Механизмы информирования гостей об актуальных акциях,	2	1

порядок их оказания		<i>предложениях отеля</i>		
	2.	<b>Организация предоставления услуг. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.</b> VIP статус гостя.	2	2
	3.	<b>Организация экскурсионного обслуживания.</b> Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания.	2	2
	4.	<b>Организация спа-услуг в гостиницах.</b> Требования к специалистам спа центра. Воздействие спа процедур на организм человека.	2	2
	5.	<b>Бизнес – центр: назначение, оборудование и услуги.</b> Предоставление услуг сервис бюро.	2	2
	6.	<b>Анимационные программы. Программы отдыха.</b> <i>Принципы и технологии организации досуга и отдыха.</i>	2	2
	7.	<b>Работа спортивно-оздоровительного комплекса в гостинице.</b> Подразделения спортивно-оздоровительного комплекса отеля. Услуги, оказываемые спортивно-оздоровительными комплексами	2	2
	8.	<b>Оказание транспортных услуг гостям.</b> Виды предоставляемых услуг. Условия оказания транспортных услуг.	2	2
	9.	<b>Правила поведения при оказании услуг.</b> Порядок оказания дополнительных услуг в гостинице (услуги бизнес-центра, спа-услуг, телекоммуникационных услуг, экскурсионного обслуживания, транспортных услуг, организация развлечений и др.).	2	2
	10.	<b>Алгоритм работы с жалобами.</b> <i>Принципы, лежащие в основе управления конфликтами</i>	2	2
	<b>Практические занятия по отработке умений предоставлять качественный сервис различным категориям гостей</b>		<b>8</b>	
	1.	<b>ПЗ№8.</b> Отработка навыков по оказанию персональных и дополнительных услуг гостю	2	
	2.	<b>ПЗ№9.</b> Изучение технологии обслуживания VIP гостей	2	
	3.	<b>ПЗ№10.</b> Отработка навыков по методике проведения экскурсии	2	
	4.	<b>ПЗ№11.</b> Изучение предоставления спа процедур в гостиницах	2	
	<b>Практические занятия по отработке умений воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой</b>		<b>6</b>	
	1.	<b>ПЗ№12.</b> Моделирование ситуации: «Жалоба по поводу оказания некачественной услуги»	2	
	2.	<b>ПЗ№13.</b> Моделирование ситуации: «Жалоба по поводу отсутствия услуг»	2	
	3.	<b>ПЗ№14.</b> Моделирование ситуации: «Непрофессиональное отношение со стороны персонала»	2	

<b>Тема 2.2. Организация питания в гостинице</b>	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1.	<b>Предприятия питания в гостиницах.</b> Классификация ПОП.	2	1
	2.	<b>Ресторан как подразделение гостиницы.</b> Виды меню.	2	2
	3.	<b>Требования, предъявляемые к внешнему виду и квалификации сотрудников баров и ресторанов.</b> Стандарты внешнего вида. Должностная инструкция сотрудников баров и ресторанов.	2	2
	<b>Практические занятия по отработке умений контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей</b>		<b>4</b>	
	1.	<b>ПЗ№15.</b> Составление санитарно-гигиенических требований в службе питания	2	
	2.	<b>ПЗ№16.</b> Анализ должностных обязанностей сотрудников ресторана	2	
<b>Самостоятельная работа студентов при изучении раздела 2.</b>			<b>22</b>	
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
1. Подготовка сообщения об особенностях обслуживания праздничных мероприятий				
2. Поиск в интернете материалов по видам экскурсионных программ, предлагаемых проживающим.				
3. Поиск в интернете материалов по организации анимационно-досуговых программ в гостиницах				
4. Проработка должностных инструкций персонала spa комплексов.				
5. Проработка материалов по использованию автотранспорта в гостиницах. Виды и назначение.				
6. Проработка спектра услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе гостиницы.				
7. Составление схемы видов, типов и классификации предприятий питания.				
8. Поиск материала по видам баров				
9. Поиск материала по картам вин и картам коктейлей				
10. Поиск материала по должностной инструкции сотрудника ресторана				
11. Проработка спектра услуг, оказываемых официантами				
<b>Раздел ПМ 3. Организация по предоставлению услуг питания в гостиницах</b>			<b>44</b>	
<b>МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>				
<b>Тема 3.1. Предоставление услуг питания в гостинице</b>	<b>Содержание</b>		<b>8</b>	
	1.	<b>Методы обслуживания при предоставлении услуги питания.</b> Виды ресторанного сервиса. Виды меню.	2	1
	2.	<b>Варианты обслуживания.</b> Барное обслуживание. Виды завтраков	2	2
	3.	<b>Подготовка торгового зала к обслуживанию.</b> Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков	2	2
	4.	<b>Виды банкетов.</b> Меню банкетов. Правила обслуживания банкетов	2	2
	<b>Практические занятия по отработке умений осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание</b>		<b>4</b>	
	1.	<b>ПЗ№17.</b> Изучение приемов подачи блюд и напитков.	2	
	2.	<b>ПЗ№18.</b> Составление счетов за обслуживание	2	

	<b>Практическое занятие по отработке умений проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия)</b>		<b>2</b>	
	1.	<b>ПЗ№19.</b> Оказание помощи в непредвиденных ситуациях.	2	
<b>Тема 3.2. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах</b>	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1.	<b>Технология приема заказа и этапы обслуживания гостей в номерах. Особенности обслуживания room-service.</b>	2	1
	2.	<b>Правила комплектации сервировочной тележки для обслуживания гостей питанием в номерах. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.</b>	2	2
	3.	<b>Правила и формы расчета с потребителями.</b> Оформление счетов. Виды оплаты за обслуживание. Порядок расчета за оказанные услуги службой room-service	2	2
	<b>Практическое занятие по отработке умений комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов</b>		<b>2</b>	
	1.	<b>ПЗ№20.</b> Моделирование ситуации «Комплектация сервировочной тележки. Сервировка стола»	2	
	<b>Практические занятия по отработке умений передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции</b>		<b>6</b>	
	1.	<b>ПЗ№21.</b> Моделирование ситуации: «Недовольство клиента по обслуживанию официантом»	2	
	2.	<b>ПЗ№22.</b> Моделирование ситуации: «Недовольство клиента по заказанной услуге»	2	
	3.	<b>ПЗ№23.</b> Моделирование ситуации: «Отказ клиента от оплаты счета»	2	
<b>Самостоятельная работа студентов при изучении раздела 3.</b>			<b>16</b>	
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
1. Подготовка сообщения об особенностях обслуживания на банкетах				
2. Подготовка сообщения об особенностях питания туристов из зарубежных стран и стран СНГ				
3. Подготовка сообщения об особенностях работы ресторанов с национальной кухней				
4. Составление административной структуры ресторанного комплекса гостиницы				
5. Составление рекомендаций спиртных напитков к выбранным блюдам.				
6. Проработка материалов о требованиях к ресторанному белью				
7. Поиск материалов по применению различных видов мини-баров в гостиницах. Зарубежный опыт.				
8. Поиск в интернете материалов о культуре поведения сотрудников				
9. Проработка материалов об использовании различных видов сервировочных тележек				
10. Проработка материалов по видам обслуживания бара в гостиничном предприятии.				
<b>Раздел ПМ 4. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы</b>			<b>16</b>	
<b>МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>				
<b>Тема 4.1. Учет материальных ценностей</b>	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	
	1.	<b>Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.</b>	2	2

		Состав и группировка основных средств. Понятие, классификация, оценка товарно-материальных ценностей		
	2.	<b>Инвентаризация: сущность и значение.</b> Виды, порядок проведения и документальное оформление инвентаризации. <b>Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</b>	2	2
		<b>Практическое занятие по отработке умений проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости</b>	2	
	1.	ПЗ№24. Составление документации для проведения инвентаризации	2	
		<b>Практическое занятие по отработке умений составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним</b>	2	
	1.	ПЗ№25. Составление актов на списание инвентаря и оборудования	2	
<b>Самостоятельная работа студентов при изучении раздела 4.</b>			<b>8</b>	
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b>				
1. Компьютерная инвентаризация: сущность, значение.				
2. Правила оформления документов по инвентаризации.				
3. Правила оформления журнала хозяйственных операций по основным средствам.				
4. Правила составления акта на списание материальных ценностей.				
<b>Раздел ПМ 5. Организация хранения личных вещей в гостинице</b>			<b>30</b>	
<b>МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>				
<b>Тема 5.1. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей</b>		<b>Содержание</b>	<b>10</b>	
	1.	<b>Безопасность в средствах размещения.</b> Возможные угрозы и их предотвращение. Концепция обеспечения безопасности. <b>Правила поведения сотрудников на этажах в экстремальных ситуациях</b>	2	1
	2.	<b>Правила обеспечения сохранности вещей и материальных ценностей гостей в гостинице.</b> <b>Правила организации хранения ценностей проживающих.</b> <b>Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.</b> <i>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2	2
	3.	<b>Порча имущества гостя в гостинице.</b> <b>Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.</b> <b>Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</b> <i>Гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства</i>	2	2
	4.	<b>Средства обеспечения имущественной безопасности гостиницы.</b> Хищения в гостиницах. Методы предотвращения гостиничных краж. Правила проверки наличия утерянной или испорченной гостиничной собственности. <b>Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы</b>	2	2

	5.	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Универсальный ключ. Электронная система контроля доступа. <b>Правила обращения с магнитными ключами.</b>	2	2
	<b>Практические занятия по отработке умений предоставлять услуги хранения ценных вещей для обеспечения безопасности проживающих</b>		<b>4</b>	
	1.	ПЗ №26. Оформление образцов документов на хранение вещей в гостинице.	2	
	2.	ПЗ №27. Оформление забытых вещей.	2	
	<b>Практические занятия по отработке умений обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации</b>		<b>4</b>	
	1.	ПЗ №28. Моделирование ситуации: «Хранение вещей и багажа, согласно правилам проживания»	2	
	2.	ПЗ №29. Моделирование ситуации: «Хранение забытых вещей, согласно правилам проживания»	2	
<b>Дифференцированный зачет</b>			<b>2</b>	
<b>Самостоятельная работа студентов при изучении раздела 5.</b>			<b>10</b>	
<b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b> 1. Поиск информации об источниках угроз для гостей и персонала гостиницы. 2. Разработка алгоритма создания системы безопасности в гостинице. 3. Изучение возможностей инженерно – технических средств применяемых в процессе обеспечения безопасности гостиницы. 4. Составление алгоритма действий сотрудников гостиницы в ситуации, угрожающей безопасности гостей и\ или персонала гостиницы (кражи, разбой, беспорядки, хулиганство, терроризм). 5. Поиск и проработка материалов по видам мини-сейфов, используемых в гостиницах.				
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b> 1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы 2. Организация работы по предоставлению услуги питания в номерах 3. Учет оборудования и инвентаря гостиницы 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих			<b>36</b>	2
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ:</b> 1. Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений 2. Организация предоставления услуг в процессе проживания 3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы 4. Обеспечение безопасности проживающих			<b>72</b>	2
<b>Всего</b>			<b>310</b>	

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

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

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие:

- учебного кабинета «Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»;
- лаборатория информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- тренинговый кабинет службы приема и размещения гостей.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета междисциплинарных курсов:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютер.

Оборудование лаборатории информатики и информационно – коммуникационных технологий в профессиональной деятельности:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- компьютеризированное рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Оборудование тренингового кабинета службы приема и размещения гостей:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- автоматическая телефонная станция;
- контрольные часы;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- стойка регистрации и выписки гостей;
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;

- место хранения наличности.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная и производственная практика проводятся раздельно.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- специализированное рабочее место обучающегося, осуществляющего прием, размещение и выписку гостя.

## **4.2. Информационное обеспечение обучения**

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

Основные источники:

1. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студентов учреждений СПО/И.И. Потапова. – М.: Академия, 2015. – 320 с.

2. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студентов учреждений СПО / М.А. Ехина. – 6-е изд., перераб. – М.: Академия, 2015. – 240 с.

3. Акентьева С.И. Организация туристской индустрии: учебник для студентов учреждений СПО / С.И. Акентьева, В.В. Игнатьева, Г.В. Петрова. – М.: Академия, 2014. – 320 с. – Глава 17: Специфика гостиничного обслуживания в туристско-рекреационных комплексах.

Дополнительные источники:

4. ГОСТ Р 50644'2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

5. ГОСТ Р 51185'2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.

6. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия: Профессиональное образование).URL: [//www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

7. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия: Профессиональное образование).URL : [//www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

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

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических навыков профессиональным модулем предусмотрены практические занятия, которые проводятся после изучения соответствующей темы и закрепляются самостоятельной внеаудиторной работой студентов по рекомендуемым преподавателем источникам.

Для развития навыков самостоятельной работы предусмотрена организация самостоятельной работы студентов на занятиях при освоении

нового материала посредством работы с законодательными документами, иными нормативно-правовыми актами и учебниками.

При выполнении практических заданий студентам оказываются консультации. Обязательным условием освоения данного профессионального модуля является изучение дисциплин: «Иностранный язык»; «История»; «Основы философии»; «Физическая культура» и профессиональных модулей «ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг»; «ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей».

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которая проводится концентрированно после изучения междисциплинарного курса МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Производственная практика проводится в организациях сферы гостиничного сервиса, осуществляющих управление гостиничными комплексами. Обязательным условием допуска к производственной практике является сдача дифференцированного зачета по междисциплинарному курсу МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

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

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Бронирование гостиничных услуг», 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. Руководство практикой могут осуществлять дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p><b>ПК 3.1.</b> Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- качество уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li> <li>- оценка готовности номеров к заселению;</li> <li>- точность и грамотность оформления документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</li> <li>- точность и правильность решения профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой;</li> <li>- оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг;</li> <li>- оценка качества оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды;</li> <li>- оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции;</li> <li>- оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей;</li> <li>- оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя;</li> <li>- оценка техники и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами;</li> <li>- оценка приёмов саморегулирования поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарём и оборудованием;</li> </ul>	<p>Текущий контроль на занятии, устный и письменный опрос. Тестирование по темам разделов. Зачет по учебной практике. Зачет по производственной практике. Отчеты по ПЗ №1-11</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и грамотность в оформлении документов бизнес-центра, сервис- услуг, SPA-услуг, туристско- экскурсионного обслуживания, транс- портного обслуживания;</li> <li>правильность и чёткость предоставления телекоммуникационных услуг</li> </ul>	
<p><b>ПК 3.2.</b> Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка качества предоставления услуги питания в номерах;</li> <li>- оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах;</li> <li>оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах;</li> <li>- оценка соблюдения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;</li> <li>- оценка качества правил сервировки столов, приёмов и подачи блюд и напитков;</li> <li>- правильность сбора использованной посуды, грамотное составление счетов за обслуживание;</li> <li>- оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (room service);</li> <li>оценка приёмов саморегулирования поведения в процессе межличностного общения</li> </ul>	<p>Текущий контроль на занятии, устный и письменный опрос.</p> <p>Тестирование по темам разделов.</p> <p>Зачет по учебной практике.</p> <p>Зачет по производственной практике.</p> <p>Отчеты по ПЗ №12-20</p>
<p><b>ПК 3.3.</b> Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и грамотность в оформлении документов по учёту оборудования и инвентаря;</li> <li>грамотность и чёткость при составлении актов на списание инвентаря и оборудования</li> </ul>	<p>Текущий контроль на занятии, устный и письменный опрос.</p> <p>Тестирование по темам разделов.</p> <p>Зачет по учебной практике.</p> <p>Зачет по производственной практике.</p> <p>Отчеты по ПЗ №21-25</p>

<b>ПК 3.4.</b> Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и грамотность оформления документов на оставленные и забытые вещи гостей;</li> <li>- оценка эффективности созданных условий по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих;</li> <li>оценка правильности порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих</li> </ul>	Текущий контроль на занятии, устный и письменный опрос. Тестирование по темам разделов. Зачет по учебной практике. Зачет по производственной практике. Отчеты по ПЗ №26-29.
---	--	---

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

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</li> <li>- способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д.;</li> <li>- наличие положительных отзывов по итогам учебной практики</li> </ul>	Наблюдение и оценка в процессе обучения на аудиторных занятиях и при выполнении самостоятельной работы.
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>- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг;</li> <li>- полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач</li> </ul>	Мониторинг поведения в коллективе: с сокурсниками, с преподавателями и иными сотрудниками колледжа.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства;</li> <li>- принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг</li> </ul>	Мониторинг активности в общественной работе группы, колледжа.  Мониторинг активности при проведении научно-практических
ОК 4. Осуществлять	- нахождение и использование	

поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	конференций, олимпиад, конкурсов, в том числе профессиональных, как на уровне колледжа, так и на других уровнях.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Мониторинг участия в кружках, секциях.  Мониторинг устремлений студента.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- Взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения	Наблюдение и оценка поведения во время учебной тревоги.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы; – проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий	Решение ситуационных задач;
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	Наблюдение и оценка на практических занятиях, и в процессе производственной практики  Наблюдение и оценка поведения юношей в период воинских сборов.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; – анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг	Экспертная оценка общих компетенций при выполнении работ на производственной практике.