

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области
Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
Уральский экономический колледж

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ
для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

Екатеринбург
2018г.

Рабочая программа **рассмотрена и одобрена** предметной (цикловой) комиссией по дисциплинам профессионального учебного цикла специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»

Протокол № 2 от 29 мая 2018 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии

 /А.Н. Шмидт

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 475.

УТВЕРЖДЕНА решением педагогического совета АНО СПО Уральский экономический колледж
Протокол № 3 от «21» июня 2018 г.

Заместитель директора по учебно-организационной работе

 / А.В. Болотин

Организация разработчик: Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Уральский экономический колледж»

Преподаватель – разработчик рабочей программы: Батюта Е.А.

СОДРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03. «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля - является частью основной профессиональной образовательной программы в ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 475. в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация обслуживания гостей в процессе проживания**, соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1.Организовывать и контролировать работу обслуживающего 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.

Рабочая программа профессионального модуля может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса. 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 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.

Данные результаты достигаются при использовании активных и интерактивных форм проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов, индивидуальных и групповых проектов, анализа ситуаций.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 234 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 126 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 84 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 34 часа;

учебная и производственная практика по профилю специальности - 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Организация обслуживания гостей в процессе проживания**, в том числе профессиональными (ПК), общими (ОК) и дополнительными (ДК) 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 ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 03. «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ»**

3.1. Тематический план профессионального модуля

Тематический план профессионального модуля (очная форма)

Код 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. - 3.4.	МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	126	84	34		42				
	Учебная практика	36						36		
	Практика по профилю специальности, часов	72								72
	Всего:	234	84	34		42		36		72

Тематический план профессионального модуля (заочная форма)

Код 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. - 3.4.	МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	126	20			106				
	Учебная практика	36								
	Практика по профилю специальности, часов	72								
	Всего:	234	20			106				

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	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		234	
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		126	
Тема 1. Роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве ПК 1-4 ОК 1-9 ДК 1-3	Содержание	6	1
	1	Основные службы гостиницы, их взаимодействие.	
	2	СУНФ как одна из важнейших служб гостиницы, ее состав.	
	3	Хозяйственная служба как одна из составляющих СУНФ, ее взаимодействие с другими службами.	
	Практические занятия	2	2
	1	Помещения гостиницы, их назначения.	
Тема 2. Структура и функции хозяйственной службы ПК 1-4 ОК 1-9 ДК 1-3	Содержание	6	1
	1	Структура хозяйственной службы, ее роль в общей структуре гостиницы.	
	2	Сфера ответственности хозяйственной службы.	
	3	Планирование работы хозяйственной службы.	
	4	Горничные и уборщики как важный элемент в работе гостиницы.	
	Практические занятия	2	2
1	Работа хозяйственной службы, составление графиков.		2

	2	Персонал хозяйственной службы.		
	3	Изучение должностных обязанностей работников первого квалификационного уровня АХС.		
	4	Изучение должностных обязанностей работников второго квалификационного уровня АХС.		
	5	Услуги, предоставляемые хозяйственной службой.		
	6	Качество в работе хозяйственной службы.		
	7	Человеческий фактор в работе хозяйственной службы.		
	8	Мотивация персонала в работе гостиницы.		
	Самостоятельная работа			
	1	Составление схемы хозяйственной службы различных видов гостиниц.		
	2	Составление плана работы хозяйственной службы на месяц.		
	3	Составление графиков работы персонала хозяйственной службы на месяц.		
	4	Изучение должностных инструкций работников АХС первого и второго квалификационного уровня.		
	5	Составление должностной инструкции горничной.		
	6	Подбор информации о предоставляемых АХС услугах.		
	7	Разработка мер по мотивации персонала службы АХС.		
Тема 3. Технология выполнения различных видов уборочных работ ПК 1, 3-4 ОК 1, 3-4, 6-7, 9 ДК 1-3	Содержание		4	1
	1	Организации уборочных работ. Принципы, категории.		
	2	Статус номеров, очередность уборки жилых номеров.		
	3	Уборка гостевых номеров, типы уборки.		
	4	Уборка гостиничных и вспомогательных помещений, мест общего пользования.		
	5	Уборка санитарных узлов. Ее значимость.		
	Практические занятия		4	2
	1	Подготовка номеров к заселению, распределение персонала.		
	2	Подготовка горничной к работе		
	3	Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.		
	4	Уборка забронированных номеров, отработка навыков.		
	5	Генеральная уборка гостевых номеров.		
	6	Генеральная уборка гостевых номеров, отработка навыков.		
7	Экспресс-уборка как вид уборки по просьбе гостя.			

	8	Экспресс-уборка гостевых номеров, отработка навыков.		
	9	Уборка помещений общего пользования.		
	10	Уборка помещений и мест общего пользования.		
	11	Уборка санитарных узлов общего пользования.		
	12	Уборка санитарных узлов в гостевых номерах.		
	13	Тележка горничной, ее состав.		
	14	Нормативы проведения уборочных работ.		
	15	Графики уборки гостевых номеров, составление графиков.		
	16	Стандарты качества уборки в различных гостиницах.		
	17	Изучение стандартов качества уборки в гостиницах Екатеринбурга		
	18	Горничная, ее роль в работе гостиницы. Производительность труда горничной		
	19	Роль горничной в составе АХС.		
	20	Работа АХС, ее значимость в работе гостиницы.		
	Самостоятельная работа		6	
	1	Составление графика распределения горничных по номерам.		
	2	Подбор информации о видах статусов номеров.		
	3	Составление схемы подготовки горничной к работе.		
	4	Составление схемы уборки многокомнатного номера.		
	5	Составление схемы уборки мест общего пользования.		
	6	Составление схемы уборки однокомнатного номера.		
	7	Подготовка информации о предоставляемых видах уборки и экспресс-уборках в гостинице.		
	8	Подготовка докладов о видах санитарных узлов в гостиницах.		
	9	Составление таблицы различных санузлов в сравнении.		
	10	Подготовка сообщений о тележке горничной.		
	11	Составление графиков уборки номеров горничными.		
	12	Составление таблицы сравнения стандартов уборки в различных гостиницах.		
	13	Подготовка информации о стандартах в различных зарубежных гостиницах.		
	14	Подготовка информации о различных горничных.		
	Содержание		8	1
Тема 4. Материально - технические запасы в хозяйственной службе ПК 1-4 ОК 1-9 ДК 1-3	1	Значение хозяйственной службы в работе всей гостиницы.		
	2	Типы белья в гостинице, его комплектация.		
	3	Инвентарный контроль над бельем, методы инвентаризации.		
	4	Замена белья, правила.		
	5	Инвентарный контроль над униформой.		

6	Дезинфекция, дезинсекция и дератизация в гостинице.		
7	Значимость и типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств.		
8	Инвентарный контроль и выдача чистящих, моющих и дезинфицирующих средств.		
9	Инвентарный контроль и работа с техническими средствами в хозяйственной службе.		
10	Инвентарный контроль и работа с гостевыми принадлежностями в хозяйственной службе.		
11	Ответственность за материально-технические запасы в гостинице, подотчет.		
Практические занятия		4	2
1	Материально-технические запасы в гостинице, их назначение, важность и состав.		
2	Разновидности материально-технических запасов в гостинице.		
3	Типы тканей для различного белья.		
4	Условия хранения белья в кладовых.		
5	Работа с бельем в хозяйственной службе.		
6	Типы и комплектация униформы в гостинице.		
7	Виды униформы для различных служб.		
8	Работа с униформой в хозяйственной службе.		
9	Закупка и хранение чистящих, моющих и дезинфицирующих средств		
10	Технические средства и их виды		
11	Гостевые принадлежности, их типы и характеристика.		
12	Принципы комплектации гостевых принадлежностей.		
13	Разновидности комплектации гостевых принадлежностей.		
14	Комплектация гостевых принадлежностей в различных гостиницах.		
15	Значение материально-технических запасов в хозяйственной службе.		
Самостоятельная работа		6	3
1	Подготовка докладов о различных наборах белья в гостиницах.		
2	Подготовка информации о разновидностях тканей.		
3	Составление схемы замены белья.		
4	Подготовка докладов о комплектации униформы.		
5	Подготовка сообщений о видах униформы.		
6	Составление комплектов униформы для импровизированной гостиницы.		
7	Подготовка информации о закупках гостиниц.		
8	Подготовка сообщений о технических средствах, используемых в гостиницах.		
9	Подготовка информации о комплектации гостевых принадлежностей в различных гостиницах.		
10	Подготовка сообщений о гостевых комплектах в зарубежных гостиницах.		

	11	Подготовка сообщений о гостевых комплектах в российских гостиницах.		
Тема 5. Технология и эксплуатации стеновых и потолочных покрытий ПК 1, 3-4 ОК 1-4, 6-9 ДК 1-3	Содержание		4	1
	1	Стеновые покрытия, их типы и характеристики.		
	2	Потолочные покрытия, их типы и характеристики.		
	Практические занятия		2	2
	1	Особенности видов некоторых стеновых покрытий, требования правил безопасности.		
	2	Особенности ухода за стеновыми покрытиями.		
	3	Особенности видов некоторых потолочных покрытий, требования правил безопасности.		
	4	Особенности ухода за потолочными покрытиями.		
	5	Сравнительная характеристика видов стеновых покрытий.		
	6	Сравнительная характеристика видов потолочных покрытий.		
	7	Ответственность за качество стеновых и потолочных покрытий.		
	8	Принципы и правила выбора стеновых и потолочных покрытий.		
	Самостоятельная работа		4	3
	1	Подготовка информации о видах стеновых покрытий.		
	2	Подготовка информации с примерами средств по уходу за стеновыми покрытиями.		
3	Подготовка информации о видах потолочных покрытий.			
4	Подготовка информации с примерами средств по уходу за потолочными покрытиями.			
5	Составление сравнительной таблицы характеристики видов стеновых покрытий.			
6	Составление сравнительной таблицы характеристики видов потолочных покрытий.			
7	Составление списка правил выбора стеновых и потолочных покрытий.			
Тема 6. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями ПК 1, 3-4 ОК 1-4, 6-9 ДК 1-3	Содержание		4	2
	1	Мебель в гостинице, ее виды и назначение.		
	2	Дифференциация мебели по ее назначению.		
	3	Выбор мебельной ткани в зависимости от назначения мебели.		
	4	Выбор поверхности мебели в зависимости от назначения и месторасположения.		
	5	Сравнительная характеристика видов прочей мебели для различных назначений.		
	Практические занятия		4	2
	1	Технология и правила эксплуатации мебели.		
	2	Типы мебельных тканей, основные характеристики.		
	3	Особенности ухода за мебельными тканями.		
4	Типы мебельных поверхностей, основные характеристики.			
5	Особенности ухода за мебельными поверхностями			

	6	Сравнительная характеристика видов мягкой мебели для различных назначений.	4	3
	7	Важность качественной мебели в имидже гостиницы и уход за ней.		
	Самостоятельная работа			
	1	Подготовка информации о видах и назначении мебели.		
	2	Подготовка докладов о типах мебельных тканей.		
	3	Составление схемы выбора мебельной ткани.		
	4	Подготовка информации по примерам средств по уходу за мебельными тканями.		
	5	Составление схемы выбора мебели для различных помещений гостиницы.		
6	Проведение анализа мебели в крупных гостиницах.			
Тема 7. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями ПК 1, 3-4 ОК 1-4, 6-9 ДК 1-3	Содержание		4	1
	1	Напольные покрытия в гостинице, их назначения и виды.		
	2	Основные виды ковров и ковровых покрытий, их характеристики.		
	3	Моющие и чистящие средства в уходе за твердыми напольными покрытиями.		
	Практические занятия		4	2
	1	Сравнение видов ковров и ковровых покрытий для различных назначений.		
	2	Особенности ухода за коврами.		
	3	Особенности ухода за ковровыми покрытиями.		
	4	Основные виды напольных покрытий, их характеристики.		
	5	Наиболее рациональные твердые напольные покрытия для гостиницы.		
	6	Особенности ухода за твердыми напольными покрытиями.		
	7	Выбор вида напольного покрытия для различных помещений гостиницы.		
	8	Особенности ухода за смешанными типами покрытий.		
	9	Работа с напольными покрытиями в гостинице.		
	Самостоятельная работа		4	3
	1	Подготовка информации о видах ковров.		
	2	Подготовка информации с примерами средств по уходу за коврами.		
3	Подготовка информации с примерами средств по уходу за ковровыми покрытиями.			
4	Подготовка информации с примерами средств по уходу за напольными покрытиями.			
Тема 8. Работа прачечной в гостинице ПК 1, 3-4 ОК 1-9 ДК 1-3	Содержание		4	3
	1	Прачечная в гостинице, ее важность и значимость в обслуживании гостей.		
	2	Химическая чистка как важная дополнительная услуга гостиницы, бланк заказа.		
	3	Особенности оснащения цеха химической чистки.		
	Практические занятия		4	2
	1	Плюсы и минусы собственной прачечной.		

	2	Подбор оборудования для работы прачечной, машины и механизмы.				
	3	Особенности оснащения стирального и сушильного цеха.				
	4	Особенности оснащения гладильного цеха.				
	5	Рабочий цикл прачечной.				
	6	Ручная работа сотрудников прачечной.				
	7	Организация работы прачечной в гостинице.				
	Самостоятельная работа				4	3
1	Составление таблицы достоинств и недостатков собственной прачечной.					
2	Подготовка информации по видам оборудования в прачечной.					
Тема 9. Предоставление услуги питания в номерах ПК 1-4 ОК1-9 ДК 1-3	Содержание		4	1		
	1	Room-service служба, ее назначение и значимость в гостинице.				
	Практические занятия				4	2
	1	Характеристика службы room-service, персонал службы.				
	2	Должностные обязанности работников службы room-service.				
	3	Значение завтраков в работе гостиницы, их разновидности.				
	4	Карты заказа на завтрак, составление карт заказа.				
	5	Прием заказа от гостя, правила.				
	6	Принципы работы службы room-service.				
	Самостоятельная работа		4	3		
	1	Подготовка информации по службе room-service в гостиницах.				
	2	Составление должностной инструкции работника службы room-service.				
3	Подготовка докладов по видам завтраков в гостиницах.					
4	Составление карты заказа на обслуживание питанием в номере.					
Тема 10. Безопасность в гостинице ПК 1-4 ОК1-10 ДК 1-3	Содержание		6	1		
	1	Безопасность в гостинице, виды безопасности.				
	2	Психофизиологическая нагрузка на персонал гостиницы.				
	3	Особенности психологической нагрузки при работе в гостинице.				
	4	Химические и биологические факторы риска в гостинице.				
	Практические занятия		4	2		
	1	Охрана труда в гостинице. Производственный травматизм и его профилактика.				
2	Производственная санитария и гигиена в гостинице.					

	3	Основные требования производственной санитарии и гигиены. Нормы СанПиН.		
	4	Пожарная безопасность в гостинице и правила ее соблюдения.		
	5	Правила поведения при возникновении пожароопасности.		
	6	Электробезопасность в гостинице и нормы ее соблюдения.		
	7	Пожарная безопасность, меры предотвращения пожаров. Памятки.		
	8	Пожарная безопасность в гостиницах города		
	9	Важность применения мер по безопасности в гостинице.		
	Самостоятельная работа		4	3
	1	Подготовка информации по охране труда в гостиницах		
	2	Изучение требований СанПиН.		
	3	Составление памятки по пожарной безопасности в гостинице.		
	4	Подготовка информации о мерах противопожарной безопасности в гостиницах		
Учебная практика.			36	
Виды работ:				
Ознакомиться с организацией служб, участвующих в обслуживании гостей в процессе проживания			1	
Ознакомиться с организацией и контролем уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования			2	
Ознакомиться с оформлением документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой			2	
Ознакомиться с организацией оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питания в номерах, предоставления бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания			4	
Изучить требования к качеству проведения уборочных работ			4	
Изучить 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			6	
Ознакомиться с видами «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядком их оказания			4	
Изучить порядок и процедуру отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов			4	
Изучить принципы и технологии организации досуга и отдыха в отеле			4	
Изучить правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях			4	
Изучить правила обращения с магнитными ключами			1	
Производственная практика по профилю специальности			72	3
Самостоятельно осуществить организацию и контроль уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования			6	
Самостоятельно оформить документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой			6	
Самостоятельно организовать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды			6	
Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах (room-service)			6	

Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг	6	
Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению SPA-услуг	6	
Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению туристическо-экскурсионного обслуживания	6	
Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению транспортного обслуживания	6	
Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг	6	
Самостоятельно обеспечить хранение ценностей проживающих	6	
Самостоятельно обеспечить контроль по соблюдению персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;	6	
Самостоятельно составлять счёта за обслуживание по предоставлению персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питания в номерах, предоставления бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания	6	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета и рабочих: 30 посадочных мест (столы письменные фанерные, стулья с сиденьями и спинками), рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя), доска аудиторная,

Технические средства обучения: компьютер, мультимедиа-проектор, экран, электронные видеоматериалы, принтер, сканер, телефонный и факсимильный аппараты.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику, которую рекомендуется проводить в течении двух недель в службе бронирования гостиничного предприятия.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Основные источники:

2. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010-07-01. – М.: Стандартинформ, 2010.
3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009-07-01. – М.: Стандартинформ, 2009.
4. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.
9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.
10. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2007.
11. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 //

- Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
12. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
13. *Тимохина, Т. Л.* Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891
14. *Тимохина, Т. Л.* Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903
15. *Тимохина, Т. Л.* Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904

Дополнительные источники:

1. *Скобкин, С. С.* Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 197 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10549-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799
2. *Баумгартен, Л. В.* Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430798
3. *Тимохина, Т. Л.* Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890

Интернет-ресурсы:

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. — Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>
2. Все отели России [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное

- деловое партнёрство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html
4. Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc
 5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru
 6. ОАО «ГАО "Москва"» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gaomoskva.ru>
 7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>
 8. Регламент (ЕС) №526/2006 Европейского парламента и совета от 15 марта 2006 г., устанавливающий Кодекс Сообщества о режиме пересечения людьми границ // Московская государственная юридическая академия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen_code.htm
 9. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>
 10. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.
 11. www.delinform.ru – Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров. 2
 12. www.turgostinica.ru – Портал гостиничный бизнес в России
 13. www.prohotel.ru – Портал про гостиничный бизнес.
 14. www.votpusk.ru – Специализированный сайт о туризме, отдыхе и путешествиях.
 15. www.alltourism.ru – Специализированный сайт для туристов «Все про отдых».
 16. www.minstm.gov.ru – Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации.
 17. www.mdmst.tatar.ru – Министерство по делам молодежи, спорту и туризму Республики Татарстан.
 18. <http://www.samospas-spb.ru> – Пожарная безопасность общежитий, гостиниц, отелей.
 19. <http://www.travel.ru> – Портал про туристский бизнес.
 20. www.garant.ru – Информационно-правовой портал.
 21. www.consultant.ru – Информационно-правовой портал.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Изучение профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является предшествованием профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и прохождением производственной практики для получения рабочей профессии «Администратор гостиницы». Обязательным условием допуска является освоение учебной практики для получения

первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно- педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и специальности 101101 «Гостиничный сервис».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: инженерно-педагогический состав - дипломированные специалисты - преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Менеджмент», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», «Деловой иностранный язык», «Здания и инженерные системы гостиниц», «Управленческая психология», «Безопасность жизнедеятельности».

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

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения. Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией, которую проводит экзаменатор, либо экзаменационная комиссия.

В состав экзаменационной комиссии могут входить представители гостиниц и преподаватели профессиональных модулей.

Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения.

Для текущего и итогового контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблица 1).

Таблица 1

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	Устный экзамен с выполнением практического задания
ПК 1.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room- service)	Демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа	Устный экзамен с выполнением практического задания
ПК 1.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем	Устный экзамен с выполнением практического задания
ПК 1.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих	Устный экзамен с выполнением практического задания
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии.	Устный экзамен с выполнением практического задания
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования; демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Устный экзамен
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Устный экзамен с выполнением практического задания
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Устный экзамен

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Устный экзамен с выполнением практического задания
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.	Устный экзамен
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	Устный экзамен
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Устный экзамен
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Устный экзамен

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