

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ИРКУТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ, СЕРВИСА И ТУРИЗМА»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе  
проживания

по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

2016 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе примерной программы профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», разработанной на основании Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки) утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 475 г.

Одобрена методической комиссией  
Председатель: Т. В. Новопашина  
«05» \_\_\_\_\_ 2016 г.

Утверждаю:  
Заместитель директора по учебной работе  
Т.И. Сарнавская  
«07» \_\_\_\_\_ 2016 г.

Согласовано:  
заместитель директора по научно-методической работе  
Т.Д. Соколова  
«05» \_\_\_\_\_ 2016 г.

Рассмотрена на заседании НМС  
Протокол № 2 от 15.09.2016

**Организация-разработчик:** Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»

**Разработчик:**

Соломина И.С., преподаватель ВКК специальных дисциплин

**Рецензент:**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	стр. <b>4</b>
<b>2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>18</b>
<b>5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>21</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Организация обслуживания гостей в процессе проживания

### 1.1. Область применения программы:

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

«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 учёт 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;

**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 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины**

максимальной учебной нагрузки студента – 330 часов, включая:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 50 часов;  
 самостоятельной работы обучающегося – 280 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», в том числе профессиональными (ПК) и общими компетенциями (ОК), указанными в ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»:

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, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ

#### МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

#### 3.1. Структура профессионального модуля для студентов заочного отделения

Коды профессиональных	Наименование МДК профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)			
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка студентов заочного отделения			Самостоятельная работа студентов, часов
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	В т.ч. курсовое проектирование, часов	
1	2	3	4	5	7	8
ПК 3.1- 3.4	МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	330	50	20	10	280

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю 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>ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>				
<b>МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>				
<b>Введение</b>	1-2	<b>Самостоятельная работа студентов:</b> Цель и задачи курса, его роль в формировании у студентов профессиональных компетенций. Краткая характеристика основных разделов курса. Порядок и форма проведения занятий, использование основной и дополнительной литературы. Рекомендации по организации самостоятельной работы студентов при изучении курса.	<b>5</b>	1-2
<b>Тема 1.1. Порядок организации уборочных работ в гостинице.</b>	<b>Содержание</b>			
	3-4	Виды гостиничных помещений.	1	2-3
	5-6	Порядок организации уборочных работ в гостинице.		2-3
	<b>Практическая работа</b>		1	
	7-8	Требования по санитарному содержанию помещений гостиницы.		2-3
	9-10	Правила поведения горничных и мастеров чистоты при проведении уборочных работ.		
		11-12	Правила поведения горничных и мастеров чистоты при проведении уборочных работ.	
<b>Самостоятельная работа студентов:</b> 1 Подготовка рефератов «Оборот белья в гостинице». 2 Составление словаря профессиональных терминов.		15		
<b>Тема 1.2. Технологии и нормативы предъявляемые к качеству выполнения различных видов уборочных работ.</b>	<b>Содержание</b>			
	13-14	Виды уборочных работ.	1	
	15-16	Технология и нормативы выполнения уборочных работ.		
	<b>Практическая работа</b>		1	2-3
	17-18	Технология уборки помещений общего пользования.		
	19-20	Уборка санузлов.		



	21-22	Оборот белья в гостинице.		
	<b>Самостоятельная работа студентов</b> 1 Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.		15	
<b>Раздел 2 ПМ 3 Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.</b>				
<b>Тема 2.1. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.</b>	<b>Содержание</b>			
	23-24	Правила техники безопасности при проведении уборочных работ.	1	1-2
	25-26	Правила противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.		
	<b>Практическая работа</b>		1	
	27-28	Соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ на примере зарубежных гостиниц.		2-3
	<b>Самостоятельная работа студентов</b> 1 Подготовка сообщений «Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ». 2 Составление словаря профессиональных терминов. 3 Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4 Разбор ситуационных заданий.		15	
<b>Раздел 3 ПМ 3 Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания.</b>				
<b>Тема 3.1. Виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице.</b>	<b>Содержание</b>			
	29-30	Виды «комплиментов» в гостиничном сервисе.		1-2
	31-32	Порядок и организация оказания «комплиментов».	1	
	<b>Практическая работа</b>		1	2-3
	33-34	Порядок и организация оказания различных видов «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы.		
	35-36 37-38	Порядок и организация оказания различных видов «комплиментов» в РФ и за рубежом.		
<b>Самостоятельная работа студентов</b> 1 Составление словаря профессиональных терминов. 2 Подготовка презентаций «Виды «комплиментов», «Персональные и сопутствующие услуги».		15		
<b>Тема 3.2. Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания.</b>	<b>Содержание</b>			
	39-40	Персональные услуги, порядок их оказания.	1	
	41-42	Дополнительные услуги, порядок их оказания.		

	<b>Практическая работа</b>		1	
	43-44	Основные и дополнительные услуги в гостинице и их связь с персональными услугами.		
	45-46	Платные и бесплатные услуги и их связь с персональными услугами.		
	<b>Самостоятельная работа студентов</b> Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.		15	
<b>Раздел 4 ПМ 3 Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.</b>				
<b>Тема 4.1. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.</b>	<b>Содержание</b>			
	47-48	Порядок и процедура отправки одежды в стирку, чистку, ремонт.	1	1-2
	49-50	Порядок получения готовых заказов.		
	<b>Практическая работа</b>		1	
	51-52	Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку на примере различных категорий гостиниц.		2
	<b>Самостоятельная работа студентов</b> 1 Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2 Составление словаря профессиональных терминов. 3 Подготовка рефератов «Бытовые услуги».		15	
<b>Раздел 5 ПМ 3 Принципы и технологии организации досуга и отдыха.</b>				
<b>Тема 5.1. Разновидности организации досуга и отдыха.</b>	<b>Содержание</b>		1	1-2
	53-54	Виды организации досуга и отдыха.		
	55-56 57-58	Принципы организации досуга и отдыха.		
	59-60	Разновидности организации досуга и отдыха в РФ и за рубежом.		
		<b>Самостоятельная работа студентов</b> 1 Подготовка презентаций «Разновидности организации досуга и отдыха». 2 Составление словаря профессиональных терминов. 3 Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.		15
<b>Тема 5.2. Технологии организации досуга и отдыха.</b>	<b>Содержание</b>		1	1-2
	61-62 63-64	Процесс организации досуга и отдыха.		
	65-66 67-68	Технологии организации досуга и отдыха.		

	<b>Практическая работа</b>		1	2-3
	69-70 71-72	Разновидности организации досуга и отдыха в зависимости от категории и назначения гостиницы.		
	<b>Самостоятельная работа студентов</b>		15	
	1 Подготовка презентаций «Разновидности организации досуга и отдыха».			
	2 Составление словаря профессиональных терминов.			
	3 Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.			
<b>Раздел 6 ПМ 3 Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы, правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</b>				
Тема 6.1. Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы	<b>Содержание</b>		1	1-2
	73-74	Понятие инвентаризационной схемы для соблюдения сохранности оборудования гостиницы.		
	75-76	Правила ведения и заполнения инвентаризационной документации.		
	<b>Практическая работа</b>		1	2-3
	77-78	Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы различных отделов.		
<b>Самостоятельная работа студентов</b>		15		
1 Правила ведения и заполнения инвентаризационной документации.				
Тема 6.2. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	<b>Содержание</b>		1	1-2
	79-80	Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.		
	81-82 83-84	Правила ведения и заполнения инвентаризационной документации.		
	<b>Самостоятельная работа студентов</b>		15	
	1 Составление словаря профессиональных терминов.			
2 Подготовка сообщений «Виды инвентаризаций»				
3.Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.				
<b>Раздел 7 ПМ 3 Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.</b>				
Тема 7.1. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.	<b>Содержание</b>			1-2
	85-86	Действия сотрудника при возникновении порчи личных вещей проживающих.		
	87-88			
	89-90 91-92	Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.		

	<b>Практическая работа</b>		1	2-3
	93-94	Дифференцированный зачет.		
Раздел 8 ПМ 3 Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков.				
<b>Тема 8.1. Комплекс питания в гостинице.</b>	<b>Содержание</b>			1-2
	95-96 97-98	Классификация предприятий питания, состав комплекса питания в гостинице.		
	99-100 101-102	Организация деятельности комплекса питания в гостинице.		
	<b>Практическая работа</b>		1	2-3
	103-104	Документация, регламентирующая деятельность службы питания в гостинице.		
	105-106 107-108	Технологический процесс предоставления услуги питания.		
<b>Тема 8.2 Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков.</b>	<b>Содержание</b>			1-2
	109-110	Общие приемы и правила сервировки столов, виды сервировок.		
	111-112	Общие правила и приемы подачи блюд и напитков.		
	<b>Практическая работа</b>		2	2-3
	113-114	Массовые мероприятия (банкеты), их виды и характеристика.		
	115-116 117-118	Подготовка зала к обслуживанию.		
	<b>Самостоятельная работа студентов</b> 1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка рефератов «Классификация ресторанов по категориям». 3 Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4 Презентация «Ресторан при гостинице (Иркутск, Ангарск)».		15	
Раздел 9 ПМ 2 Особенности обслуживания room-service.				
<b>Тема 9.1 Особенности обслуживания в номерах (room-service).</b>	<b>Содержание</b>			1-2
	119-120 121-122	Понятие и виды обслуживания в номерах (room-service).		
	123-124 125-126	Регламент процесса обслуживания в номерах (room-service).		
	<b>Практическая работа</b>		2	2-3
	127-128 129-130	Характеристика службы обслуживания на этажах.		
	<b>Самостоятельная работа студентов</b>		15	

	1 Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2 Разбор ситуационных задач по теме. 3 Составление словаря профессиональных терминов. 4 Подготовка рефератов «Служба обслуживания на этажах».			
<b>Раздел 10 ПМ 3 Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.</b>				
<b>Тема 10.1. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.</b>	<b>Содержание</b>		1-2	
	131-132	Правила безопасной работы оборудования для доставки готовых блюд.		
	133-134			
	135-136	Правила безопасной работы оборудования для раздачи готовых блюд.		
	137-138			
	<b>Практическая работа</b>		2	2-3
	139-140	Виды обслуживания на предприятиях питания, виды меню.		
141 - 142				
143-144	Дифференцированный зачет.			
145-146				
<b>Самостоятельная работа студентов</b>		15		
1 Составление словаря профессиональных терминов. 2 Подготовка презентаций «Организационная структура комплекса питания». 3 Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4 Решение ситуационных задач.				
<b>Раздел 11 ПМ 3 Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.</b>				
<b>Тема 11.1. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.</b>	<b>Содержание</b>		1-2	
	147-148	Понятие факта порчи имущества гостиницы гостем.		
	149-150			
	151-152	Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.		
	153-154			
	<b>Практическая работа</b>		2	2-3
	155-156	Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.		
157-158	Работа с конфликтными ситуациями при порче имущества гостиницы гостем.			
159-160				
<b>Самостоятельная работа студентов</b>		15		
1.Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса				

	195-196			
	<b>Самостоятельная работа студентов</b> 1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2 Подготовка презентации «Виды и характеристики популярных замковых систем, их связь с АСУ гостиницы». 3 Составление словаря профессиональных терминов.		15	
<b>Раздел 14 ПМ 3 Правила организации хранения ценностей проживающих.</b>				
<b>Тема 14.1. Необходимые условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</b>	<b>Содержание</b>			1-2
	197-198	Необходимые условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.		
	199-200			
	<b>Практическая работа</b>		2	2-3
201-202	Разновидности условий сохранности вещей и ценностей гостей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).			
203-204				
<b>Тема 14.2. Правила организации хранения ценностей проживающих.</b>	<b>Содержание</b>			1-2
	205-206	Правила организации хранения ценностей проживающих.		
	207-208			
	<b>Практическая работа</b>		2	2-3
	209-210	Правила организации хранения ценностей проживающих.		
	211-212			
<b>Самостоятельная работа студентов</b> 1. Составление словаря профессиональных терминов. 2 Подготовка сообщений «Разновидности условий сохранности вещей и ценностей гостей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)». 3 Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. 4 Разбор ситуационных задач по теме.		15		
<b>Раздел 15 ПМ 3 Правила заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинце.</b>				
<b>Тема 15.1. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинце.</b>	<b>Содержание</b>			1-2
	213-214	Правила заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинце.		
	215-216			
	<b>Практическая работа</b>		2	2-3
	217-218	Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинце.		
	219-220			
<b>Самостоятельная работа студентов</b> 1 Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса		15		

	деятельности гостиницы согласно данному разделу. 2 Разбор ситуационных задач			
<b>Раздел 16 ПМ 3 Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</b>				
Тема 16.1. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	<b>Содержание</b>		0	
	221-222	Понятие факта порчи личных вещей гостя.		1-2
	223-224	Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.		
	<b>Практическая работа</b>		0	2-3
	225-226 227-228	Решение конфликтных ситуаций при возникновении факта порчи личных вещей гостя.		
<b>Самостоятельная работа студентов</b> Подготовка конспектов.		5		
<b>Примерная тематика курсовой работы</b>		10		
1 Особенности управления конфликтами при обслуживании гостей в процессе проживания. 2 Организация контроля качества гостиничных услуг в процессе проживания. 3 Организация работы служб «фронт-офиса» гостиницы. 4 Организация работы служб «бэк-офиса» гостиницы. 5 Организация питания в гостиницах. 6 Организация предоставления основных услуг в гостинице. 7 Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице. 8 Организация предоставления экстравагантных дополнительных услуг в гостинице. 9 Организация транспортного обслуживания в гостиницах. 10 Особенности обслуживания в отелях класса «пять звезд» в процессе проживания. 11 Особенности обслуживания в отелях экономического класса. 12 Особенности обслуживания в отелях среднего класса. 13 Особенности обслуживания в курортных гостиницах. 14 Особенности обслуживания в пансионатах, санаториях и домах отдыха. 15 Организация работы службы досуга и развлечений (анимации). 16 Интерьер гостиницы как фактор качества обслуживания гостей в процессе проживания. 17 Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств и материалов. 18 Организация работы службы room-service. 19 Обеспечение безопасности гостей в процессе проживания. 20 Организация работы Бизнес-центра. 21 Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы в процессе обслуживания гостей.				

	22 Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания. 23 Персонал как ключевой фактор в организации обслуживания гостей в процессе проживания. 24 Психология обслуживания гостей в индустрии гостеприимства.		
	ИТОГО	<b>330</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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



## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Бронирование гостиничных услуг»:

- 30 посадочных мест (столы письменные фанерные, стулья с сиденьями и спинками),
- рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя),
- доска аудиторная двухсторонняя,
- комплект учебно-методической документации (комплект форм, бланков необходимых для обслуживания гостей в процессе проживания).

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, электронные видеоматериалы.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: автоматизированное рабочее место работника служб обслуживания, программное обеспечение профессионального назначения (аудиовизуальные, компьютерные, телекоммуникационные средства обучения).

Оборудование лаборатории, учебного класса и мест стажировки в организации:

- рабочее место преподавателя (наставника, специалиста);
- посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся);
- комплект законодательных и нормативных документов;
- комплект бланков гостиничной документации;
- комплект образцов оформленных документов.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийное оборудование;
- принтер
- факсимильный аппарат или многофункциональное устройство

### 4.2. Информационное обеспечение обучения:

Нормативно-правовые документы:

Кондакчян А.Р. Технологии и организация деятельности службы приема и размещения в гостинице и пути её совершенствования (на примере ООО Славянская гостиница и Деловой Центр) / А.Р. Кондакчян .— М. : ГАОУ

ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013  
<http://www.rucont.ru/efd/218170?cldren=0>

Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. - М.: Академия, 2012

Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. 4-е изд., стер. - М.: Академия, 2012 - 208 с.

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2013 - 304 с.

Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм. - М. : Альфа-м:ИНФРА-М, 2012 - 224 с.

Медлик С. Гостиничный бизнес. Пер. с англ. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010 239с. - (Зарубежный учебник).

Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. - 2-е изд. - Ростов н/Д. : Феникс, 2010 - 380 с.

Дополнительные источники

Учебники и учебные пособия:

Никоненкова, Д.А. Технология работы службы бронирования и пути её совершенствования (на примере ЗАО гостинично-офисного комплекса Спутник) / Д.А.Никоненкова.—М.:ГАОУВПОМГИИТимениЮ.А.

<http://www.rucont.ru/efd/218184?cldren=0>

Корнев Н.В. Технология гостиничного сервиса.- М.: Академия, 2011

Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- М.: Академия, 2012

Интернет-ресурсы:

1. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) - Портал гостиничного бизнеса

2. [www.hotelier.pro](http://www.hotelier.pro) - Электронная газета

3. [www.hotelline.ru](http://www.hotelline.ru) - Портал гостиничного бизнеса

4. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) - Электронная туристическая энциклопедия

5. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - Официальный сайт Федерального агентства по туризму

### **4.3. Общие требования к организации учебной практики**

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 учебниками.

При выполнении практических заданий студентам оказываются консультации.

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.

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

#### **4.4. Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

## 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 3.1. 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 приёвке 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> <li>- точность и грамотность в оформлении документов бизнес-</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>

	<p>центра, сервис-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность и чёткость предоставления телекоммуникационных услуг</li> </ul>	
<p>ПК 3.2. 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>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>
<p>ПК 3.3. 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>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<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>	

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;                      - способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д.;                      - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося процессе освоения образовательной программы:                      - при выполнении и защите Результаты практических занятий;                      -при выполнении работ производственной практике;                      -при проведении контрольных зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг;                      - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач</p>	
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>-принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства;                      - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося процессе освоения образовательной программы:</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>-нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>- при выполнении и защите результатов практических занятий;                      -при выполнении работ производственной практике;</p>

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;                      - способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д.;                      - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося процессе освоения образовательной программы:                      - при выполнении и защите Результатов практических занятий;                      -при выполнении работ производственной практике;                      -при проведении контрольных зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг;                      - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач</p>	
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>-принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства;                      - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося процессе освоения образовательной программы:</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>-нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>- при выполнении и защите результатов практических занятий;                      -при выполнении работ производственной практике;</p>

<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>-при проведении контрольных зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения</p>	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<p>Самоанализ и коррекция результатов собственной работы; проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий</p>	
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня</p>	
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг</p>	





## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины  
«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»  
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработана на основе ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована для подготовки студентов обучающихся на заочном отделении.

В паспорте программы чётко определены цели и задачи дисциплины-требования к результатам освоения дисциплины.

Содержания дисциплины соответствует принципу единства теоретического и практического обучения. Разделы дисциплины выделены дидактически целесообразно. Содержание теоретического и практического обучения соответствует современным требованиям в изучении современных систем документационного обеспечения.

Объем времени достаточен для освоения указанных знаний и умений. Примерная тематика самостоятельных работ определена дидактически целесообразно и соответствуют современным требованиям, предъявляемым к составлению и оформлению документов, а также организации работы с документами. Показатели и требования, сформулированные в программе, соответствуют требованиям ФГОС. Основные показатели оценки результата позволяют однозначно диагностировать уровень сформированности знаний и умений студентов. Наименование форм и методов контроля и оценки освоения знаний и умений однозначно описывает процедуру аттестации.

Перечисленное оборудование обеспечивает проведение всех видов практических работ, предусмотренных программой дисциплины. Перечень рекомендуемой литературы общедоступен и соответствует современным требованиям, нормативно-правовые документы общедоступны и актуальны. Содержание программы соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и может быть рекомендовано для образовательных учреждений среднего профессионального образования.

**Рецензент:**

**Директор ООО «Маяк»**

**М.С. Победаш**

