

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
в г. Анапе Краснодарского края

Среднее профессиональное образование

Согласовано:
Директор
ООО Гостиничный комплекс «Альбатрос»
Делиболтаян Э.Б.



Утверждаю:
Директор филиала ФГБОУ ВО «СГУ»
в г. Анапе Краснодарского края
Леонова Е.В.
30 августа 2020



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ

Наименование специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.03.11 "Гостиничный сервис"

Организация-разработчик:

Филиал ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» в городе Анапе Краснодарского края.

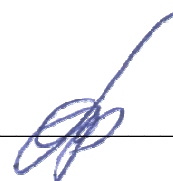
Разработчик:

Федосенко Елена Сергеевна – преподаватель ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» филиал в городе Анапа Краснодарского края.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждена «30» августа 2020 г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии _____ /Е.С. Федосенко



СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля	5
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3.1. Тематический план профессионального модуля	8
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	9
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	14
4.2. Информационное обеспечение обучения	14
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	15
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	15
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.3 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида деятельности - 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 деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

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 напроживающего при порче или утере имущества гостиницы,
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях,
- правила обращения с магнитными ключами,
- правила организации хранения ценностей проживающих,
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице,
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 547 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 331 час, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 226 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 105 часов;

учебной практики – 72 часа;

производственной практики (по профилю специальности) – 144 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности - Продажи гостиничного продукта, 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	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося, часов		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, часов	в т.ч. 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	331	226	94	20	105	-	-	144
ПК 3.1-3.4	Учебная практика(УП.03.)	72	-	-	-	-	-	72	-
ПК 3.1-3.4	Производственная практика (по профилю специальности) (ПП.03.)	144	-	-	-	-	-	-	144
	Всего:	547	226	94	20	105	-	72	144

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве	Содержание 1. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы 2. Организация хозяйственной службы. Практические занятия 1. Организация работы хозяйственной службы.	10 4 6 6 6	1, 2 2
Самостоятельная работа. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, тестов, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (доклады, рефераты): «Внутрипроизводственная переподготовка в хозяйственной службе».		12	3
Тема 2. Структура и функции хозяйственной службы	Содержание 1. Сфера ответственности хозяйственной службы. Планирование работы хозяйственной службы. 2. Социальные аспекты качества в хозяйственной службе. Профессиональные стандарты в гостиничном бизнесе. «Положение о персонале» как стандарт предприятия Практические занятия	16 8 8	1,2
		12	2
		4	
		4	
		4	
Самостоятельная работа. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, тестов, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (доклады, рефераты): 1. Поиск персонала для работы в хозяйственной службе, выбор источника поиска. 2. Дополнительные мероприятия по образованию персонала в хозяйственной службе.		12	3
Тема 3. Материально-технические запасы в хозяйственной службе	Содержание 1. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья. Униформа: типы униформы. Комплектация униформы. 2. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств.	18 10 8	1, 2

	комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль. Технические средства, виды технических средств. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика.		
	Практические занятия	22	2
	1. Работа с бельем в хозяйственной службе.	4	
	2. Работа с униформой в хозяйственной службе.	6	
	3. Работа с чистящими, моющими, дезинфицирующими средствами.	4	
	4. Работа с техническими средствами в хозяйственной службе.	4	
	5. Работа с гостевыми принадлежностями в хозяйственной службе.	4	
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (доклады, рефераты): 1. Униформа, инвентарный контроль над униформой. 2. Технические средства, инвентарный контроль над техническими средствами. 3. Гостевые принадлежности, принципы комплектации, инвентарный контроль.	12	3
	Тема 4. Технология эксплуатации стеновых и потолочных покрытий	8	1, 2
	1. Типы стеновых покрытий, основные характеристики.	4	
	2. Типы потолочных покрытий, основные характеристики.	4	
	Практические занятия	4	2
	1. Изучение особенностей ухода за стеновыми и потолочными покрытиями.	4	
	Содержание	10	1, 2
	1. Принципы выбора мебели, дифференциация мебели по назначению.	6	
	2. Типы мебельных тканей, основные характеристики.	2	
	3. Типы мебельных поверхностей, основные характеристики.	2	
	Практические занятия	8	2
	1. Изучение особенностей ухода за мебельными тканями.	4	
	2. Изучение особенностей ухода за мебельными поверхностями.	4	
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (доклады, рефераты): 1. Технология эксплуатации мебели.	16	3
	Тема 6. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями	8	1,2
	1. Основные виды ковров и ковровых покрытий, их характеристики.	4	
	2. Основные виды напольных покрытий, их характеристики.	4	
	Практические занятия	4	2
	1. Изучение особенностей ухода за коврами и ковровыми покрытиями.	4	
	Самостоятельная работа. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление	16	3

<p>практических работ, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (доклады, рефераты):</p> <ol style="list-style-type: none"> Изучение особенностей ухода за напольными покрытиями. 							
<p>Тема 7. Технология выполнения различных видов уборочных работ</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки. Уборка гостевых номеров, типы уборок. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений. <p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> Отработка навыков по проведению промежуточной уборки. Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя. Отработка навыков по проведению экспресс-уборки. Отработка навыков по проведению генеральной уборки. 	<p>16</p> <p>8</p> <p>6</p> <p>2</p> <p>16</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>19</p>	<p>1,2</p> <p>2</p> <p>3</p>				
				<p>Самостоятельная работа. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам.</p>	<p>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (доклады, рефераты):</p> <ol style="list-style-type: none"> Изучение особенностей составления инвентарных списков, графиков уборки, стандартов качества уборки, производителей уборки, производительности труда.. 	<p>8</p> <p>4</p> <p>4</p>	<p>1,2</p>
				<p>Тема 8. Работа прачечной в гостинице</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> Организация работы прачечной в гостинице Рабочий цикл прачечной <p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> Изучение особенностей оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов. Изучение особенностей оснащения цеха химической чистки. 	<p>8</p> <p>4</p> <p>4</p>	<p>2</p>
				<p>Тема 9. Предоставление услуги питания в номерах</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> Характеристика работы службы room-service. Особенности оснащения службы room-service. <p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> Изучение разновидностей завтраков. Отработка навыков приема заказа. 	<p>8</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>8</p> <p>4</p> <p>4</p>	<p>1,2</p> <p>2</p>
<p>Самостоятельная работа. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам.</p>	<p>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (доклады, рефераты):</p> <ol style="list-style-type: none"> Отработка навыков составления карт заказа на завтрак. 	<p>18</p>	<p>3</p>				
<p>Тема 10. Безопасность в гостинице</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро-безопасность в гостинице. Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения; химические и биологические факторы риска. 	<p>10</p> <p>4</p> <p>6</p>	<p>1,2</p>				

	Пожарная безопасность.		
	Практические занятия	6	2
1.	Изучение основных требований производственной санитарии и гигиены.	2	
2.	Изучение особенностей психологической нагрузки при работе в гостинице.	2	
3.	Изучение основных правил поведения при возникновении пожароопасности.	2	
	Рабочая тематика курсовых работ		
	<ul style="list-style-type: none"> - Организационная структура управления гостиницы. - Услуги гостиницы и их характеристика. - Автоматизированные системы управления в гостинице. - Международные гостиничные цепи, их рейтинг. - Основные модели организации гостиничного дела. - Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. - Санитарно-гигиенические принадлежности: типы гостевых принадлежностей, принципы комплектации. - Правила поведения персонала гостиниц. Стиль в обслуживании гостей. - Требования, предъявляемые к оформлению и оборудованию номеров в гостиницах. - Санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений. - Организация уборочных работ. Виды уборки. Технологии выполнения различных видов уборочных работ. - Квалификационные требования, предъявляемые к основным должностям работников туристской индустрии. - Развитие ресторанного бизнеса в России и за рубежом. - Обслуживающий персонал в униформе. Консьержная служба. - Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах. - Виды банкетов и их организация. - Охрана труда и техника безопасности в гостиницах. - Организация службы питания. Обслуживание питанием в номерах. - Административно-хозяйственная служба гостиницы. Ее роль в деятельности гостиницы. - Изучение роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы. Мотивация персонала. - Специфика приёма, размещения и обслуживания VIP гостей в отеле. 	20	
	Учебная практика (УП.03.) Виды работ:		
	<ul style="list-style-type: none"> - Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. - Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). - Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. - Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. 	72 (2 нед.)	3

<p>Производственная практика (по профилю специальности) (ПП.03.). Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> –Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. –Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). –Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. –Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. 	144 (4 нед.)	3
Всего	547	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Захарова Н.А.. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93537.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495428> (дата обращения: 15.09.2022).

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206> (дата обращения: 15.09.2022).

4. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808> (дата обращения: 15.09.2022).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509256> (дата обращения: 15.09.2022).

2. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО /. — Саратов: Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106822>

3. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.]. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/44183.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» по дисциплине «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» / Сост. Е.С. Федосенко Анапа, 2020. — 21 с.

5. Методические рекомендации по выполнению курсовых работ обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» по дисциплине «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»/ Сост. Е.С. Федосенко Анапа, 2020. — 16 с.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно - коммуникационные технологии.

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

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Практика является обязательным разделом данного модуля. При реализации программы профессионального модуля предусматривается производственная практика (по профилю специальности), которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса. Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов производственной практики (по профилю специальности). Практика проводится на базе организаций, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	- Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, производственной практике</i> <i>Дифференцированный зачет по учебной практике</i> <i>Дифференцированный зачет по производственной практике</i>
ПК 3.2 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	<i>Экзамен по МДК</i> <i>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю</i>
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем	
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих	

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
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	
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.	
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	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	

Общие критерии оценки результатов освоения МДК

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Перечень вопросов к экзамену по МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

1. Роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве.
2. Структура и функции хозяйственной службы.
3. Материально-технические запасы в хозяйственной службе.
4. Технология эксплуатации стеновых и потолочных покрытий.
5. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями.
6. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями.
7. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
8. Работа прачечной в гостинице.

9. Предоставление услуги питания в номерах.
10. Безопасность в гостинице.
11. Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе.
12. Изучение роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы.
Мотивация персонала.
13. Работа с бельем в хозяйственной службе.
14. Работа с униформой в хозяйственной службе.
15. Работа с чистящими, моющими, дезинфицирующими средствами.
16. Работа с техническими средствами в хозяйственной службе.
17. Работа с гостевыми принадлежностями в хозяйственной службе.
18. Изучение особенностей ухода за стеновыми и потолочными покрытиями.
19. Изучение особенностей ухода за мебельными тканями.
20. Изучение особенностей ухода за мебельными поверхностями.
21. Изучение особенностей ухода за коврами и ковровыми покрытиями.
22. Изучение особенностей ухода за напольными покрытиями.
23. Отработка навыков по проведению промежуточной уборки.
24. Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя.
25. Отработка навыков по проведению экспресс-уборки.
26. Отработка навыков по проведению генеральной уборки.
27. Изучение особенностей составления инвентарных списков, графиков уборки, стандартов качества уборки, производительности труда.
28. Изучение особенностей оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов.
29. Изучение особенностей оснащения цеха химической чистки.
30. Изучение разновидностей завтраков.
31. Отработка навыков составления карт заказа на завтрак.
32. Отработка навыков приема заказа.
33. Изучение основных требований производственной санитарии и гигиены.
34. Изучение особенностей психологической нагрузки при работе в гостинице.
35. Изучение основных правил поведения при возникновении пожароопасности.
36. Внутрипроизводственная переподготовка в хозяйственной службе
37. Поиск персонала для работы в хозяйственной службе, выбор источника писка
38. Дополнительные мероприятия по образованию персонала в хозяйственной службе

39. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой.
40. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами
41. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья, организация закупки белья.
42. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, принципы комплектации, инвентарный контроль.
43. Чистящие средства: типы чистящих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль.
44. Виды тканей, используемых в гостиничном хозяйстве, характеристика различных типов жалюзи, гардинных и тюлевых тканей.

Оценивание студента на экзамене по МДК

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа актуализирована на 2022/2023 учебный год, протокол № 1 на заседании цикловой методической комиссии дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма от «31» августа 2022 года.

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Захарова Н.А.. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93537.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495428> (дата обращения: 15.09.2022).

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206> (дата обращения: 15.09.2022).

4. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808> (дата обращения: 15.09.2022).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Профессиональное образование). —

ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509256> (дата обращения: 15.09.2022).

2. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО /. — Саратов: Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106822>

3. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.]. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/44183.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» по дисциплине «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» / Сост. Е.С. Федосенко Анапа, 2020. — 21 с.

5. Методические рекомендации по выполнению курсовых работ обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» по дисциплине «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»/ Сост. Е.С. Федосенко Анапа, 2020. — 16 с.

Председатель цикловой методической комиссии _____  Е.С. Федосенко