

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 25.02.2023 11:30:08  
Уникальный программный ключ:  
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fd1b6a6ac5a1f10c8c5199

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»**  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Отделение среднего профессионального образования

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

наименование  
профессионального  
модуля  
код, специальность

**ПМ 03 Организация обслуживания гостей в  
процессе проживания**  
**43.02.11. Гостиничный сервис**

Краснодар, 2020

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО:  
Предметно-цикловой комиссией  
цикла экономических дисциплин и  
дисциплин сервиса

Разработана на основе Федерального государственного  
образовательного стандарта по специальности среднего  
профессионального образования 43.02.11. Гостиничный  
сервис

Протокол № 6  
от «06» июня 2020 года

Председатель предметно-цикловой  
комиссии



Подпись

Е. В. Трипкош  
Инициалы Фамилия

Заместитель директора по СПО



Подпись

С.П. Боярская  
Инициалы Фамилия

Составитель (автор): Андросюк И.Р., преподаватель первой категории ОСПО  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Рецензент: Ахмедов Р.В., директор ИП Ахмедов Р.В. отель «FamilySpaResort»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

Рецензент: Поддубная В.Р., преподаватель первой категории ОСПО КФ «РЭУ им. Г.В.  
Плеханова»

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование организации

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

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

## **Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

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

Рабочая программа профессионального модуля является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО **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 учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована для курсовой подготовки и переподготовки кадров.

### **1.2. Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения профессионального модуля.**

До изучения профессионального модуля студент обладает знаниями, умениями и навыками полученными в процессе изучения дисциплин: Математика, Информатика, Право при реализации программы среднего общего образования на 1 курсе и компетенциями, сформированными при изучении дисциплины Здания и инженерные системы гостиниц (ОК1-9) и профессиональных модулей ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ 02 Прием размещение и выписка гостей на 2 курсе (ПК 1.1-ПК 1.3, ПК 2.1-ПК2.6).

### **1.3. 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 обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- организации и выполнения работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);
- ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы;
- создания условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

**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;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- 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 оборудования 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 расчета оплаты за проживание;
- о месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- принципы удовлетворения потребностей человека;

- 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.

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

Всего – 430 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 214 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –160 часов;

самостоятельной работы обучающегося –32 часа;

курсовая работа – 40 часов

консультации – 22 часа;

производственной практики – 216 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг, 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	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практика)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика		Консультации	
			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,	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	11
ПК 3.1-ПК 3.4.	Раздел 1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	120	94	30	24	10		-	76	
	Раздел 2. Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	54	42	14	12	10			52	
	Раздел 3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы	26	14	8	2	10			52	
	Раздел 4. Создание условий для	14	10	4	2	2			36	

	обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих										
	<b>Производственная практика</b>	<b>216</b>								<b>216</b>	
	<b>консультации</b>										<b>22</b>
	<b>Всего:</b>	<b>430</b>	<b>160</b>	<b>56</b>	<b>40</b>	<b>32</b>			<b>-</b>	<b>22</b>	

---

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Коды профессиональных компетенций	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	5
ПК 3.1	Раздел 1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений			120	
	МДК .03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания				
ПК 3.1 ПК 3.4 ОК1-6	Тема 1.1. Организационно-управленческая структура хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение	<b>Содержание</b>		14	
		1	Хозяйственная служба и ее функции.	2	1
		2	Квалификационные требования к обслуживающему персоналу.	2	1
		3	Технология работы поэтажного персонала. Графики выходы на работу персонала хозяйственной службы гостиницы	2	1
		4	Офис хозяйственной службы гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в хозяйственной службе.	2	1
		5	Виды гостиничных помещений, Состав и площади помещений.	2	1
		6	Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы эксплуатации помещений гостиницы	2	1
		7	Ключевое хозяйство хозяйственной службы гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж.	2	1
		<b>Практические занятия</b>		12	
		1	Семинар: Организация работы хозяйственной службы в ГТК в зависимости от разрядности гостиниц	2	
		2	Семинар: Организация работы хозяйственной службы в ГТК в зависимо-	2	

			сти от разрядности гостиниц		
		3	Деловая игра: «Организация работы менеджера хозяйственной службы».	2	
		4	Деловая игра: «Организация работы менеджера хозяйственной службы».	2	
		5	Составление графиков выхода на работу персонала хозяйственной службы гостиницы.	2	
		6	Составление графиков выхода на работу персонала хозяйственной службы гостиницы.	2	
		<b>Содержание</b>		<b>16</b>	
ПК 3.1 ОК 2, ОК 6.	Тема 1.2. Технология проведения уборочных работ	1	Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Подготовка горничной к работе.	2	1
		2	Технология выполнения различных видов уборочных работ: -уборочные работы в вестибюле; - проведение уборочных работ в номерах и их последовательность; -уборка санузлов	2	1
		3	Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки	2	1
		4	Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки. Генеральная уборка.	2	1
		5	Контроль качества уборки номеров	2	1
		6	Продукция индивидуального пользования. Информационная папка для гостей	2	1
		7	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы	2	1
		8	Порядок уборки общественных помещений	2	1
		<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>		
	1	Анализ рабочих ситуаций:	2		
	2	Подготовить примерную программу контроля качества выполнения уборочных работ	2		
	3	Семинар: Оздоровительный центр в отеле. Отечественный и зарубежный опыт	2		
	4	Составление перечня материалов для информационной папки.	2		
ПК 3.1 ОК 3-6	Тема 1.3. Предоставле ние	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	
		1	Виды услуг, персональные и дополнительные услуги. Услуги платные и бесплатные.	2	1
		2	Порядок оказания услуг. Состав и основные функции службы дополни-	2	1

дополнительных услуг		тельных услуг			
	3	Организация отдыха и развлечений, а также других сопутствующих услуг в гостинице. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра	2	1	
	4	Бизнес-центр. Сервис бюро. Телекоммуникационные услуги в отеле. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле	2	1	
	5	Транспортное обслуживание. Порядок расчета за дополнительные услуги	2	1	
	<b>Практические занятия</b>			<b>10</b>	
	1	Изучение нормативов проведения уборочных работ	2		
	2	Анализ взаимодействия хозяйственной службы с другими подразделениями гостиницы	2		
	3	Анализ ситуации: «Клиент не доволен».	2		
	4	Изучение квалификационных требований, предъявляемых к должности руководителя хозяйственной службы и его должностных обязанностей.	2		
	5	Анализ ситуации: «Обслуживание VIP-гостей».	2		
	<b>Консультации по курсовой работе</b>			<b>24</b>	
	1	Основные положения и цель написания курсовой работы.			
	2	Распределение тем курсовых работ.			
	3	Требования предъявляемые к курсовой работе.			
	4	Руководство по подготовке к написанию курсовой работы.			
	5	Разработка плана курсовой работы.			
	6	Структура курсовой работы.			
	7	Подбор литературы.			
	8	Этапы выполнения курсовой работы.			
	9	Правила оформления курсовой работы.			
	10	Оформление таблиц.			
	11	Правила оформления иллюстраций.			
	12	Правила написания формул			
	<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 1</b>			<b>10</b>	
	Подготовить обзор по материалам интернет-ресурсов на тему: «Организация технической службы в зарубежных отелях» Системная проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий) Подготовка к практическим занятиям и использованием рекомендаций преподавателя				

	Подготовить обзор по материалам интернет-ресурсов на тему: «SPA- услуги в высококлассных отелях» Опираясь на печатные издания и интернет –ресурсы подготовить сообщение на тему: «Зарубежная практика организации обслуживания клиентов в процессе проживания»			
	<b>тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Составить программу действий по индивидуализации обслуживания клиентов. 2. Подготовить сообщение на тему: «Обслуживание гостей в японских отелях –рекан» 3. Подготовить сообщение на тему: телекоммуникационные системы при обслуживании гостей в процессе проживания 4. Составить сообщение на тему: «Мероприятия по повышению эффективности работы сотрудников хозяйственной службы»			
	<b>Производственная практика:</b> - выполнение текущей уборки номеров - подготовка задание на рабочую смену для горничных. - выполнение генеральной уборки - выполнение уборки общественных помещений. -выполнение заказов сервис-бюро. -участие в работе бизнес-центра.	<b>76</b>		
ПК 3.2	<b>Раздел 2 Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)</b>	<b>54</b>		
	<b>МДК .03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>			
ПК 3.2 ОК 3, ОК 6	Тема 2.1. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах;	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	
		1. Структура управления предприятием питания гостиницы. Требования, предъявляемые к предприятиям питания	2	1
		2. Рестораны и бары ГТК. Схемы питания	2	1
		3. Подготовка ресторана к обслуживанию.	2	1
		4. Обслуживание номеров. Обслуживание гостей в зале ресторана.	2	1
		5. Правила сервировки столов. Правила безопасной работы оборудования для доставки и подачи готовых блюд.	2	1
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>		
	1. Семинар: Комплексный характер обслуживания предприятиями питания в гостиницах и туристских комплексах	2	2	
	2. Деловая игра: организация обслуживания проживающих гостей в номерах	2	3	
	3. Анализ ситуации: «Оформление заказов на завтрак»	2	3	

		4.	Составление схем питания	2	
ПК 3.2 ОК 3, ОК 6	Тема 2.2. Обслуживание массовых мероприятий	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
			1.Банкетное обслуживание за столом с полным или частичным обслуживанием официантами.	2	<b>1</b>
			2. Банкет-фуршет. Банкет-коктейль. Банкет-чай.	2	<b>1</b>
			3. Правила сервировки столов при банкетном обслуживании.	2	<b>1</b>
		<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>	
		1.	Деловая игра: подготовка организации массового мероприятия в ресторане гостиницы	2	<b>3</b>
		2.	Анализ ситуации: разрешение конфликтных вопросов, связанных с предоставлением питания проживающим в гостинице.	2	<b>3</b>
		3.	Деловая игра: «Банкет-чай для корпоративных клиентов»	2	<b>3</b>
		<b>Консультации по курсовой работе</b>		<b>12</b>	
		1	Оформление сносок, ссылок и примечаний.		
		2	Оформление списка использованных источников.		
		3	Примеры библиографического описания источников.		
		4	Оформление приложений.		
		5	Подбор и обработка статистического материала.		
		6	Подбор и обработка статистического материала.		
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 2</b>		<b>10</b>			
По материалам интернет-ресурсов подготовить сообщение на тему: «Организация и обслуживание массовых мероприятий в зарубежных отелях » Системная проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий) Подготовка к практическим занятиям с использованием рекомендаций преподавателя					
<b>тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Составить программу действий по индивидуализации обслуживания клиентов. 2. Подготовить сообщение на тему: «Банкетное обслуживание – как дополнительный источник прибыли гостиничного предприятия» 3. Подготовить сообщение на тему: «Сервис завтраков» 4. Составить сообщение на тему: «Мероприятия по повышению эффективности работы сотруд-					

	ников службы питания»				
	<b>Производственная практика:</b> - прием заявок на банкетное обслуживание - прием заказов на предоставление питания в номерах. - выполнение доставки заказов на обслуживание номеров в ресторан - участие в подготовке ресторана к обслуживанию клиентов. - выполнение доставки заказов в номера		<b>52</b>		
<b>ПК 3.3</b>	<b>Раздел 3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы</b>		<b>26</b>		
		<b>МДК .03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>			
<b>ПК 3.3 ОК 2, ОК 6.</b>	Тема 3.1. Организация работы прачечной- химчистки	<b>Содержание</b>	<b>4</b>		
		1.	Работы, связанные с оборотом постельного белья	2	<b>1</b>
		2.	Уборочные материалы, техника, инвентарь. Услуги прачечной-химчистки	2	<b>1</b>
		<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>	
		1	Изучение должностных обязанностей персонала прачечной-химчистки	2	<b>1</b>
		2	Деловая игра: Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки	2	<b>3</b>
		3	Анализ ситуации: решение конфликтных ситуаций, возникающих при выполнении заказов на услуги прачечной-химчистке.	2	<b>3</b>
		4	Изучение маркировки гостевой одежды, подлежащей обработке в прачечной-химчистке	2	<b>1</b>
		<b>Консультации по курсовой работе</b>		<b>2</b>	
1	Заключение курсовой работы				

		<p><b>Самостоятельная работа при изучении раздела 3</b>  Подготовка рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой.</li> <li>2. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами.</li> <li>3. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья, организация закупки белья.</li> </ol>	<b>10</b>	
		<p><b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>  Описать работу бельевой службы.</p>		
		<p><b>Производственная практика</b>  - заполнение актов по возмещению ущерба и порче личных вещей гостя;  - оформление заявок на ремонт и списание инвентаря;  - изучение особенностей оснащения цеха химической чистки и оснащения гладильного, стирального и сушильного цехов.</p>	<b>52</b>	
<b>ПК 3.4</b>		<b>Раздел 4. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих</b>	<b>14</b>	
		<b>МДК .03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>		
<b>ПК 3.4 ОК 3, ОК 6, ОК 9.</b>	<b>Тема 4.1 Безопасность в гостинице</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	
		1. Служба безопасности в гостинице. Оставленные и потерянные вещи, хранение, порядок возврата	<b>2</b>	<b>1</b>
		2. Ответственность за сданные на хранение ценностей, документальное оформление процедуры. Сейфы и депозитарные ячейки, правила их использования	<b>2</b>	<b>1</b>
		<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
		Решение ситуационных задач в ключевом хозяйстве	<b>2</b>	<b>3</b>
		Оформление актов на хранение ценностей и личных вещей гостя.	<b>2</b>	<b>3</b>
		<b>Консультации по курсовой работе</b>	<b>2</b>	
		Разработка рекомендаций по улучшению организации обслуживания проживающих в ГТК.		
		<p><b>Самостоятельная работа при изучении раздела 4</b>  Системная проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы  Подготовка к практическим занятиям с использованием рекомендаций преподавателя.</p>	<b>2</b>	

		<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы.</b> Составить сообщение на тему: «Мероприятия по повышению эффективности работы ключевого ключевого хозяйства»		
		<b>Производственная практика:</b> -оформление актов на хранение ценностей и личных вещей гостей - изучение особенностей обращения с магнитными ключами.	<b>36</b>	
		<b>консультации</b>	<b>22</b>	
		<b>Всего</b>	<b>430</b>	

---

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Программа учебной дисциплины реализуется на базе учебного кабинета организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

Рабочее место преподавателя;

Рабочие места обучающихся

Стационарная доска;

Проектор (переносной);

Экран для проектора (переносной);

Ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета;

Стационарные учебно-наглядные пособия (плакаты);

Переносные учебно-наглядные пособия.

Программное обеспечение:

Операционная система Windows 10

Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,

Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition,

PeaZip, Adobe Acrobat Reader DC

Лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. Тренинговый кабинет: Служба приема и размещения гостей.

Служба бронирования гостиничных услуг. Служба продажи и маркетинга.

Рабочее место преподавателя;

Рабочие места обучающихся

Стационарная доска;

Проектор (переносной);

Экран для проектора (переносной);

Ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета;

Стационарные учебно-наглядные пособия (плакаты);

Переносные учебно-наглядные пособия.

Программное обеспечение:

Операционная система Windows 10

Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,

Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition, PeaZip, Adobe Acrobat Reader DC

Тренинговый кабинет. Служба приема и размещения гостей. Служба бронирования гостиничных услуг. Служба продажи и маркетинга

Кровать одноместная, прикроватная тумбочка, настольная лампа (напольный светильник),

бра.Мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло,

подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие,

укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, индивидуальные косметические принадлежности.

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер - сканер - копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги.

#### **4.2. Интерактивные формы обучения студентов при изучении профессионального модуля.**

Тема	Количество часов	Интерактивная форма проведения занятия
Тема 1.1. Организационно-управленческая структура хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение	4	Деловая игра
Тема 2.1. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах;	2	Деловая игра
Тема 2.2. Обслуживание массовых мероприятий	4	Деловая игра
Тема 3.1. Организация работы прачечной-химчистки	2	Деловая игра

#### **4.3. Информационное обеспечение обучения**

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

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2019

2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М.: Альфа-М, Инфра-М.( <http://znanium.com/catalog/author/e21ab93f-f620-11e3-9766-90b11c31de4c>) 2014

Нормативные документы:

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».

2. «Закон о защите прав потребителей».

---

Дополнительные источники:

1. Долженко Г.П. Экскурсионное дело. М.: ИЦ «МарТ», 2012
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2011
3. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: ООО «Книгодел», 2013
4. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство. М.: ЮНИТИ, 2013
5. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: Финансы и статистика, 2010
6. ФЗ « О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 25.07.2002г. №115-ФЗ
7. «Правила предоставления гостиничных услуг» Постановление Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490 ( с изменениями от 2.10.1999г.)
8. «Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» утв. приказом Минэкономразвития РФ от 21.06.2003г. №197
9. Квалификационные требования (Профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии. Сектор: гостиницы.
10. Отраслевые журналы: «Отель», «Пять звезд», «Гостиничное дело»

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.hotel.uralregion.ru>
2. <http://www.goste.ru>
3. <http://www.hotelcentr.ru>

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

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

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

#### **4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» и специальности «Гостиничный сервис»

---

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

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	– Оформление прибывших гостей. – Изложение последовательности регистрации гостя.	<i>Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике</i>
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	– Демонстрация предоставления информации о гостиничных услугах.	<i>Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике</i>
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	– Изложение правил заключения договоров.	<i>Экспертная оценка за выполнение задания на практическом занятии и учебной практике</i>
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	– Изложение осуществления контроля выполнения договоров.	<i>Экспертная оценка за выполнение задания на учебной практике и за практическое занятие.</i>

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

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; процессов;	<i>Экспертная оценка при решении ситуационных задач.</i>
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способностей к анализу, контролю и оценки рабочих ситуаций;	<i>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении работ учебной и производственной практик.</i>
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.	<i>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях, при выполнении работ учебной и производственной практик.</i>
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	-демонстрация навыков использования информационно-коммуникационной деятельности.	<i>Наблюдение и экспертная оценка за навыками работы в глобальных и локальных информационных сетях.</i>
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами	<i>Наблюдение за поведением и ролью обучающегося в коллективе, в общении с руководством и с клиентами.</i>

<p>Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p>- обоснованность постановки цели, выбора и способов решения профессиональных задач;</p> <p>- эффективность и качество выполнения подготовки производственного помещения и поддержания его санитарного состояния.</p>	<p>- обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач; процессов;</p>
<p>Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p><i>Мониторинг развития личностно-профессиональных качеств обучающегося.</i></p>
<p>Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>- эффективность и качество выполнения профессиональных задач в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p><i>Наблюдение и экспертная оценка на практических и занятиях и в при выполнении работ учебной и производственной практик</i></p>

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изменения и дополнения в рабочей  
программе мероприятий и мероприятий на  
заказчик предметно-цикловой комиссии  
дисциплины гостиничного сервиса от  
26.04.2021 (Протокол №5)

Председатель ПЦК



Брунько Ю.И.