

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Института
сервисных технологий
Протокол № 22 от «20» июня 2019 г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ИЗДАНИЕ ПО
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
«МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе
проживания»

по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 03.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ»
включающий междисциплинарный курс
«МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа) – является частью программы подготовки специалиста среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК), указанных в пункте 2 настоящей Программы.

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

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 модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению

бизнес-услуг, SPA-услуг,
туристическо-экскурсионного обслуживания,
транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
контролировать соблюдение персоналом
требований к стандартам и качеству
обслуживания гостей;
-комплектовать сервировочную тележку
room-service, производить сервировку столов;
-осуществлять различные приемы подачи блюд
и напитков, собирать использованную посуду,
составлять счет за обслуживание;
-проводить инвентаризацию сохранности
оборудования гостиницы и заполнять
инвентаризационные ведомости;
-составлять акты на списание инвентаря и
оборудование и обеспечивать соблюдение
техники безопасности и охраны труда при
работе с ним;
-предоставлять услуги хранения ценных вещей
(камеры хранения, сейфы и депозитные
ячейки) для обеспечения безопасности
проживающих;
знать:
-порядок организации уборки номеров и
требования к качеству проведения уборочных
работ;
-правила техники безопасности и
противопожарной безопасности при
проведении уборочных работ в номерах,
служебных помещениях и помещениях общего
пользования, в т.ч. при работе с моющими и
чистящими средствами;
-виды "комплиментов", персональных и
дополнительных услуг и порядок их оказания;
порядок и процедуру отправки одежды в
стирку и чистку, и получения готовых заказов;
-принципы и технологии организации досуга и
отдыха;
-порядок возмещения ущерба при порче
личных вещей проживающих;
-правила проверки наличия и активирования
утраченной 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. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 500 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 326 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 174 часа;

учебной практики – 36 часов

производственной практики – 126 часов.

Форма промежуточной аттестации: другие формы контроля 4,5,6 семестр. Курсовая работа 6 семестр.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», в том числе профессиональными (ПК) 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 ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля (для СПО)

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося				Самостоятельная работа обучающегося		Учебная практика, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	Лекции, уроки	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК3.1.,3.2.,3.3.,3.4.	Раздел 1. МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	500	326	172	127	-	174	27	36	-
	Учебная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	36								-
	Производственная практика (по	126								126

* Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

	профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)									
	Всего:	662	326	172	127	-	174	27	36	126

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем		Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)		Объем часов		Уровень освоения	
1		2		3		4	
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		
Раздел ПМ 1. Ведение процесса организации обслуживания гостей в процессе проживания							
МДК .03.01.Организация обслуживания гостей в процессе проживания							
Тема 1.1. Организационно-управленческая структура гостиничных комплексов		1	Классификация средств размещения. Типология гостиниц	22	3		
		2	Классификация гостиничных номеров (российская и зарубежная)		2		
Тема 1.2. Порядок работы		Содержание					

персонала хозяйственной службы при предоставлении комплекса услуг	1	Порядок работы обслуживающего персонала Организация рабочего места персонала хозяйственной службы Технология и правила предоставления услуг размещения, дополнительных услуг. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при обслуживании	32	3
	2	Современные технологии обслуживания потребителей Технологии уборки номеров Порядок уборки постели Технологии уборки служебных помещений Технологии предоставления услуг питания в номера (room-service)	32	3
	3	Стандарты обслуживания Стандарты качества обслуживания Стандарты внешнего вида		3
	Практические занятия			47
	1	Подготовка рабочего места к работе		
	2	Освоение порядка уборки номеров		
	3	Порядок уборки постели		
	4	Порядок предоставления дополнительных услуг		
	5	Порядок сопровождения гостей в период размещения в отеле		
	6	Порядок предоставления услуг питания в номера (room-service)		
Тема 1.3 Кадровое обеспечение	Содержание			
	1	Подбор, расстановка и функции персонала	32	3
	2	Должностные инструкции персонала службы обслуживания номеров Права ответственного Обязанности ответственного		3

		Служебный этикет		
	Практические занятия		30	
	1	Составление должностной инструкции горничных, супервайзеров и других сотрудников службы обслуживания номеров		
	2	Составление месячного графика дежурств горничных		
	3	Прием на работу		
Тема 1.4 Современные средства, оборудование и инвентарь в гостинице	Содержание			
	1	Ведение учета оборудования и инвентаря	32	3
	2	Состав, функции и возможности при использовании автоматизированных систем управления в отеле		
	Практические занятия		30	
	1	Организация учета оборудования и инвентаря гостиницы		
	2	Освоение форм работы с оборудованием, инвентарем		
Тема 1.5. Технологии обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Содержание			
	1.	Правила «найденные и забытые вещи» Причинение ущерба имуществу отеля Составление акта о порче имущества	34	
	Практические занятия		20	
	1.	Ведение журнала забытых вещей		
	2	Оформление заявки о неисправности и поломках		
	3	Составление акта о порче имущества		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 3.				
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателям).				
Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к защите.				
Самостоятельное изучение правил заполнения форм документации по бронированию.				
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				

<p>1. Подготовка докладов и рефератов по темам: Мировые гостиничные бренды</p> <ul style="list-style-type: none"> • Современные формы предоставления дополнительных услуг; • Развитие рынка гостиничных услуг России; • Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг; • Организация профилактических мер по привлечению клиентов в гостиницы • Освоение информационных и телекоммуникационных технологий по обслуживанию клиентов в гостинице.... 		
Учебная практика		
Виды работ:		
Ознакомление с организацией учебной практики	1	
Ознакомиться с выполнением процедуры по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	11	
Анализ технологии организации и выполнения работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).-	11	
Ознакомление с ведением учета оборудования и инвентаря гостиницы	11	
Составление отчета по практике	2	
Производственная практика (по профилю специальности)		
Виды работ:		
Ознакомление с организацией производственной практики	1	
Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	41	
Применить технологии организации и выполнения работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	41	
Осуществить учет оборудования и инвентаря гостиницы	41	
Составление отчета по практике	2	

<p style="text-align: center;">Тематика курсовых работ (проектов)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Система мотивации персонала службы обслуживания 2. Особенности формирования профессиональных навыков у персонала службы обслуживания 3. Анализ качества обслуживания 4. Современные способы привлечения клиентов 5. Взаимодействие службы обслуживания с другими службами гостиницы 6. Особенности формирования взаимодействия между персоналом службы обслуживания номеров и клиентом 7. Правила этикета для сотрудников службы обслуживания 8. Современные технологии обслуживания гостей 9. Корпоративные стандарты 10. Персонал как ключевой фактор развития гостиницы 	27	
Всего	500	

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 программы модуля предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
лабораторий Гостиничный номер и учебной аудитории.

Оборудование учебной аудитории: Учебная мебель, доска, наглядные пособия (плакаты)

Оборудование лаборатории: Кровать двуспальная-1, тумбочки для личных вещей-2, шкаф для одежды -1, зеркало -1, телевизор-1, тумбочка для техники-1, занавески, тюль на окнах -2, Ковер-1 шт.. Оборудованная душевая, санузел. Оборудование для проведения уборки, оборудование для стирки и глажки

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. Режим доступа

<http://znanium.com/catalog/product/430064>

2. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/415579>

4.3. 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.

Освоению данного профессионального модуля предшествуют дисциплины:

-ОГСЭ.03. Иностранный язык;

-ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

-ОГСЭ.01. Основы философии;

-ОГСЭ.02. История;

-ОП.01. Менеджмент;

Практика представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практикоориентированную подготовку обучающегося. При реализации профессионального модуля предусматривается учебная практика (по профилю специальности) и производственная практика. Учебная практика и производственная практика (по профилю специальности) проводится по окончании изучения профессиональных модулей.

Аттестация по итогам учебной практики (по профилю специальности) осуществляется по результатам защиты отчетов по практике.

Консультации для обучающихся организуются на основе графиков на протяжении всего процесса освоения профессионального модуля (индивидуальные, групповые, письменные, устные) из расчета 4 часа на одного студента в год. Обязательной формой промежуточной

аттестации по профессиональному модулю является дифференцированный зачёт в 2 семестре и другие формы контроля в 1 семестре.

Итоговой формой аттестации по профессиональному модулю является квалификационный экзамен. Экзамен проверяет готовность обучающегося к выполнению указанного вида профессиональной деятельности и сформированность у него компетенций. Квалификационный экзамен проводится по окончании освоения программы профессионального модуля и представляет собой форму независимой оценки результатов обучения с участием работодателей.

Условием допуска к экзамену является успешное освоение обучающимися всех элементов программы профессионального модуля и предусмотренных практик. Учет учебных достижений обучающихся проводится при помощи различных форм текущего контроля: оценка в ходе выполнения практических работ, демонстрация выполнения производственных профессиональных задач, выполнение контрольных работ, демонстрация выполнения самостоятельной работы.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

реализация основной профессиональной программы по специальности обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля. Обязателен опыт на предприятиях соответствующей профессиональной сферы, прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: Руководители структурных подразделений ,ведущие специалисты гостиничного сервиса. Педагогические кадры ,имеющие высшее образование ,соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля,стаж практической работы по данному направлению более 3-х лет.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	изложение последовательности уборки номеров демонстрация навыков по обслуживанию проживающих; демонстрация навыков по уборке номеров;	<i>Устный экзамен Экспертная оценка на практическом экзамене</i>
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания	- демонстрация навыков по предоставлению услуг питания в номера	<i>Тестирование</i>

в номерах (room-service)	-изложение последовательности сервировки тележки	<i>Тестирование</i> <i>Экспертная оценка на практическом занятии</i>
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	-изложение последовательности учета оборудования и инвентаря;	<i>Тестирование</i>
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	- применение правил обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	<i>Тестирование</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.

Результаты (освоенные профессиональные 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>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</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.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
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.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
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.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 5. Использовать информационно-	- демонстрация навыков использования информационно-	<i>Экспертное наблюдение и оценка на</i>

коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>

Результаты указываются в соответствии с паспортом программы и разделом 2. Перечень форм контроля должен быть конкретизирован с учетом специфики обучения по программе профессионального модуля.