

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

**ПМ 03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ  
ПРОЖИВАНИЯ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Специальность  
*43.02.11 Гостиничный сервис*

Квалификация  
*Менеджер*

Казань 2019

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03. Обслуживание гостей в процессе проживания (для 2019 года набора) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации 7 мая 2014 г., № 475, и учебным планом, утвержденным Ученым советом Российского университета кооперации

*Разработчик:*

Мурзаева Г.В., преподаватель кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации

**Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 13.03.2019, протокол №7

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019 протокол №5

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол №4

© Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2019  
© Мурзаева., 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ» .....	4
1.1. Область применения рабочей программы.....	4
1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы.....	4
1.3. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля .....	4
1.4 Результаты освоения профессионального модуля.....	6
1.5. Количество часов на освоение программы профессионального модуля ...	7
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
2.1 Объем профессионального модуля и виды учебной работы.....	7
2.2 Тематический план профессионального модуля .....	8
2.3 Содержание профессионального модуля .....	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	19
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	19
3.2. Информационное обеспечение обучения .....	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	21

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «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 Федеральным государственным образовательным стандартом от 7 мая 2014 № 475, и учебным планом, утвержденным ученым советом Российского университета кооперации по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и соответствующих профессиональных компетенции:

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. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы**

«Организация обслуживания гостей в процессе проживания» относится к профессиональным модулям (ПМ.03) и включает МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», учебную практику и производственную практику (по профилю специальности).

## **1.3. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающейся 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 актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей

проживающих в гостинице;

- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей

#### **1.4 Результаты освоения профессионального модуля**

Изучение профессионального модуля направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

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.

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

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.

## 1.5. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

	Очная форма	Заочная форма
<b>Количество часов на освоение профессионального модуля</b>	287	287
<b>Максимальная нагрузка по МДК 03.01, в том числе</b>	215	215
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося	144	20
самостоятельная работа	71	240
<b>Учебная практика</b>	36	36
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	36	36

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1 Объем профессионального модуля и виды учебной работы

#### *очная форма обучения*

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная нагрузка по модулю</b>	287
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего) по МДК 03.01</b>	215
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	144
в том числе: лекции	70
практические занятия	74
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	71
<b>Промежуточная аттестация по МДК 03.01</b> (4/5 семестр) – на базе основного общего образования (2/3 семестр) – на базе среднего общего образования	Дифференцированный зачет /экзамен
<b>Учебная практика</b>	36
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	36
<b>Промежуточная аттестация ПМ 03</b>	Квалификационный экзамен

#### *заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная нагрузка по модулю</b>	287
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего) по МДК 03.01</b>	215
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	40
в том числе: лекции	20
практические занятия	20
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	175
<b>Промежуточная аттестация по МДК 03.01</b> (2,3 курс) – на базе основного общего образования (1,2 курс) – на базе среднего общего образования	Дифференцированный зачет /экзамен
<b>Учебная практика</b>	36
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	36
<b>Промежуточная аттестация ПМ 03</b>	Квалификационный экзамен

## 2.2 Тематический план профессионального модуля

*очная форма обучения*

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отводимый на изучение междисциплинарного курса				Практика	
			Обязательная аудиторная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности)
			Всего, часов	в т.ч. лекции	в т.ч. практические занятия	Всего, часов		
ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4.	<b>МДК. 03.01</b> Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	215	144	70	74	71		
	Учебная практика	36					36	
	Производственная практика (по профилю специальности)	36						36
	Всего	287						



*заочная форма обучения*

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отводимый на изучение междисциплинарного курса				Практика	
			Обязательная аудиторная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности)
			Всего, часов	в т.ч. лекции	в т.ч. практические занятия	Всего, часов		
ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4.	<b>МДК. 03.01</b> Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	215	40	20	20	175		
	Учебная практика	36					36	
	Производственная практика (по профилю специальности)	36						36
	Всего	287						

## 2.3 Содержание профессионального модуля

*очная форма обучения*

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>		<b>287</b>	
<b>МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.</b>		<b>215</b>	
<b>Тема 1. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>8</b>	<b>1</b>
	Введение. Цели и задачи модуля, связь с другими дисциплинами.	2	
	Типология гостиниц, классификация гостиниц	2	<b>1</b>
	Основные службы гостиницы: состав, организационная структура, категории персонала.	2	<b>1</b>
	Дополнительные и вспомогательные службы гостиницы: состав, организационная структура, категории персонала.	2	<b>1</b>
	<b>Практическое занятие:</b>	<b>8</b>	<b>2</b>
	Работа с нормативной документацией, регламентирующей деятельность гостиниц	2	
	Технологическая схема обслуживания туриста в гостинице	2	<b>2</b>
	Организационная структура гостиничного предприятия	2	<b>2</b>
	Организационная структура дополнительных и вспомогательных служб.	2	<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа:</b> Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя	<b>5</b>	<b>3</b>
<b>Тема 2. Эксплуатация номерного фонда</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>20</b>	<b>1</b>
	Номерной фонд, классификация гостиничных номеров	2	
	Служба управления номерным фондом: состав, организационная структура, категории персонала	2	<b>1</b>
	Особенности и виды гостиничных услуг.	2	<b>1</b>
	Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства.	2	<b>1</b>
	Роль персонала	2	<b>1</b>

Санитарно-техническое оборудование, водопровод, вентиляция, отопление, кондиционирование. Организация вывоза и утилизации мусора	2	1
Хозяйственная служба, как одна из составляющих СУНФ	2	1
Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиниц	2	1
Планирование работы хозяйственной службы.	2	1
Горничные и уборщики, как важный элемент хозяйственной службы.	2	1
Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования в гостинице	2	1
Учет использования номерного фонда .	2	1
Организация уборочных работ, виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ.	2	1
Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль за униформой	2	1
Требования к качеству проведения уборочных работ.	2	1
Организация бельевого хозяйства в гостинице	2	1
Бельевое хозяйство и работы связанные с оборотом постельного белья	2	1
Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья.	2	1
Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль	2	1
<b>Практическое занятие:</b>	<b>38</b>	<b>2</b>
Формы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.	2	
Организационная структура службы управления номерным фондом	2	2
Содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах	2	2
Структура конфликта и пути разрешения конфликтных ситуаций.	2	2
Решение ситуационных задач	2	2
Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений. Состав и площади помещений	2	2
Организационная структура хозяйственной службы	2	2
Схемы внутренних коммуникаций хозяйственной службы	2	2
Виды гостиничных помещений	2	2
Квалификационные требования к персоналу различных уровней	2	2
Должностные обязанности работников хозяйственной службы	2	2
Виды уборочных работ в номерах	2	2

	Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных и общественных помещениях	2	2
	Отработка навыков ведения уборочных работ.	2	2
	Показатели качества уборочных работ. Контроль качества выполнения уборочных работ.	2	2
	Разработка системы контроля качества, нарядов уборочных работ в номерах.	2	2
	Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих, и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка, и хранение, инвентарный контроль.	2	2
	Учет материалов, униформы, белья, проведение инвентаризации Учет материалов, униформы, белья, проведение инвентаризации	2	2
	Решение ситуационных задач	2	2
<b>Самостоятельная работа:</b> Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя	23	3	
<b>Тема 3. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	12	
	Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе. Требования, предъявляемые предприятиям питания	2	1
	Виды меню. Формы и методы обслуживания	2	1
	Обслуживание гостей в зале ресторана, подготовка ресторана к обслуживанию.	2	1
	Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания. Требования к персоналу предприятий питания.	2	1
	Особенности обслуживания иностранных туристов	2	1
	Особенности обслуживания room-service, посуда для секции обслуживания номеров.	2	1
	<b>Практическое занятие:</b>	14	2
	Роль предприятия питания в гостинице.	2	
	Составление фрагментов меню для обслуживания иностранных туристов.	2	2
	Посуда для сервировки столов. Текстиль и декор для сервировки столов.	2	2
	Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.	2	2
	Технологическая схема обслуживания туристов	2	2
	Обслуживание по типу «шведский стол». Банкетное обслуживание.	2	2
Комплектация тележки roomservice.	2	2	

	<b>Самостоятельная работа:</b> Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя	21	3
<b>Тема 4. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах и туристских комплексах</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	8	1
	Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах и туристических комплексах; услуги платные и бесплатные. Характеристика различных видов дополнительных и сопутствующих услуг и особенности организации их представления.	2	
	Организация работы прачечной. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов.	2	1
	Услуги спортивно-оздоровительных центров гостиниц и туристских комплексов. Принципы и технологии организации досуга и отдыха. Транспортное и экскурсионное обслуживание. Информационные услуги. Бизнес-обслуживание. Служба консьержей.	2	1
	Перечень дополнительных услуг для гостиниц различных категорий в соответствии с порядком классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения	2	1
	<b>Практическое занятие:</b>	10	2
	Разработка процедуры по предоставлению комплиментов.	2	
	Разработка процедуры при поступлении заявки на обслуживание в номере	2	2
	Оформление бланков мини бара. Оформление бланков прачечной.	2	2
	Организация бизнес мероприятия. Организация работы службы консьержей	2	2
	Формирование фрагментов папки гостя по оказанию дополнительных услуг	2	2
<b>Самостоятельная работа:</b> Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя	15	3	
<b>Тема 5. Обеспечение безопасности и сохранности</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	4	1
	Охрана труда. Производственный травматизм и его профилактика. Концепция безопасности в гостинице, туристском комплексе.	2	

имущества в гостиницах и туристских комплексах	Спецификация потенциальных угроз. Общие принципы создания системы защиты от угроз. Служба безопасности гостиницы: структура, значение, организация работы.	2	1
	<b>Практическое занятие:</b>	4	2
	Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	2	
	Решение производственных ситуаций	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя.	5	3
	<b>Всего по МДК 03.01</b>	<b>70/74/71</b>	
	<b>Учебная практика</b>	36	
	<b>Производственная практика</b>	36	

*заочная форма обучения*

Наименование разделов ПМ, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>		<b>287</b>	
<b>МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.</b>		<b>215</b>	
Тема 1. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>12</b>	3
	Введение. Цели и задачи модуля, связь с другими дисциплинами.	2	
	Типология гостиниц, классификация гостиниц	2	
	Основные службы гостиницы: состав, организационная структура, категории персонала.	2	
	Дополнительные и вспомогательные службы гостиницы: состав, организационная структура, категории персонала.	4	
	<b>Практическое занятие:</b>	<b>6</b>	2
	Работа с нормативной документацией, регламентирующей деятельность гостиниц	2	

	Технологическая схема обслуживания туриста в гостинице	2	
	Организационная структура гостиничного предприятия	2	
	Организационная структура дополнительных и вспомогательных служб.		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя	5	3
<b>Тема 2. Эксплуатация номерного фонда</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	20	
	Номерной фонд, классификация гостиничных номеров	2	
	Служба управления номерным фондом: состав, организационная структура, категории персонала	2	
	Особенности и виды гостиничных услуг.	2	
	Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства.	2	
	Роль персонала	2	
	Санитарно-техническое оборудование, водопровод, вентиляция, отопление, кондиционирование. Организация вывоза и утилизации мусора	2	
	Хозяйственная служба, как одна из составляющих СУНФ	2	
	Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиниц	2	
	Планирование работы хозяйственной службы.	2	
	Горничные и уборщики, как важный элемент хозяйственной службы.	2	
	Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования в гостинице	2	
	Учет использования номерного фонда .	2	
	Организация уборочных работ, виды уборки, технология выполнения различных видов уборочных работ.	2	
	Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль за униформой	2	
	Требования к качеству проведения уборочных работ.	2	
	Организация бельевого хозяйства в гостинице	2	
	Бельевое хозяйство и работы связанные с оборотом постельного белья	2	
	Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья.	2	
Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы	2		

	комплектации, инвентарный контроль		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>38</b>	
	Формы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.	2	
	Организационная структура службы управления номерным фондом	2	
	Содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах	2	
	Структура конфликта и пути разрешения конфликтных ситуаций.	2	
	Решение ситуационных задач	2	
	Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений. Состав и площади помещений	2	
	Организационная структура хозяйственной службы	2	
	Схемы внутренних коммуникаций хозяйственной службы	2	
	Виды гостиничных помещений	2	
	Квалификационные требования к персоналу различных уровней	2	
	Должностные обязанности работников хозяйственной службы	2	
	Виды уборочных работ в номерах	2	
	Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных и общественных помещениях	2	3
	Отработка навыков ведения уборочных работ.	2	
	Показатели качества уборочных работ. Контроль качества выполнения уборочных работ.	2	
	Разработка системы контроля качества, нарядов уборочных работ в номерах.	2	
	Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих, и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка, и хранение, инвентарный контроль.	2	
	Учет материалов, униформы, белья, проведение инвентаризации Учет материалов, униформы, белья, проведение инвентаризации	2	
	Решение ситуационных задач	2	
	Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя	23	
<b>Тема 3. Организация питания в гостиницах и</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>12</b>	<b>3</b>
	Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе. Требования, предъявляемые предприятиям питания	2	



туристских комплексах	Виды меню. Формы и методы обслуживания	2	2
	Обслуживание гостей в зале ресторана, подготовка ресторанный зала к обслуживанию.	2	
	Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания. Требования к персоналу предприятий питания.	2	
	Особенности обслуживания иностранных туристов	2	
	Особенности обслуживания room-service, посуда для секции обслуживания номеров.	2	
	<b>Практическое занятие:</b>	14	
	Роль предприятия питания в гостинице.	2	
	Составление фрагментов меню для обслуживания иностранных туристов.	2	
	Посуда для сервировки столов. Текстиль и декор для сервировки столов.	2	
	Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.	2	
	Технологическая схема обслуживания туристов	2	
	Обслуживание по типу «шведский стол». Банкетное обслуживание.	2	
	Комплектация тележки roomservice.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя	21	
Тема 4. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах и туристских комплексах	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	8	3
	Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах и туристических комплексах; услуги платные и бесплатные.	2	
	Характеристика различных видов дополнительных и сопутствующих услуг и особенности организации их представления.	2	
	Организация работы прачечной. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов.	2	
	Услуги спортивно-оздоровительных центров гостиниц и туристских комплексов. Принципы и технологии организации досуга и отдыха. Транспортное и экскурсионное обслуживание. Информационные услуги. Бизнес-обслуживание. Служба консьержей.	2	
	Перечень дополнительных услуг для гостиниц различных категорий в соответствии с порядком классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения	2	

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>10</b>	
	Разработка процедуры по предоставлению комплиментов.	2	
	Разработка процедуры при поступлении заявки на обслуживание в номере	2	
	Оформление бланков мини бара. Оформление бланков прачечной.	2	
	Организация бизнес мероприятия. Организация работы службы консьержей	2	
	Формирование фрагментов папки гостя по оказанию дополнительных услуг	2	
	Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя	15	
<b>Тема 5. Обеспечение безопасности и сохранности имущества в гостиницах и туристских комплексах</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
	Охрана труда. Производственный травматизм и его профилактика. Концепция безопасности в гостинице, туристском комплексе.	2	
	Спецификация потенциальных угроз. Общие принципы создания системы защиты от угроз. Служба безопасности гостиницы: структура, значение, организация работы.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>4</b>	
	Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	2	
	Решение производственных ситуаций	2	
	Систематическая проработка конспектов, учебной и дополнительной литературы (в соответствии с рекомендациями и указаниями преподавателя). Подготовка к практическому занятию с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка докладов и рефератов с использованием методических рекомендаций преподавателя.	5	
	<b>Всего по МДК 03.01</b>	<b>20/20/175</b>	
	<b>Учебная практика</b>	<b>36</b>	
	<b>Производственная практика</b>	<b>36</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы профессионального модуля требует наличия *тренингового кабинета службы приема и размещения гостей.*

*Оборудование тренингового кабинета:*

Стандартная и специализированная мебель:

Доска аудиторная;

Столы аудиторные двухместные;

Стулья стандарт;

Стулья ученические.

*Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:*

Стенд «Основные туристские регионы РФ»;

Стенд «Виды туристских продуктов».

*Оборудование, технические средства обучения:*

Стойка ресепшн угловая;

Кровати;

Тумбы прикроватные;

Шкаф для одежды;

Комод;

Телевизор;

Душевая кабина;

Коврик для ванной;

Раковина;

Унитаз;

Занавески;

Карнизы;

Комплекты постельного белья;

Одеяла;

Одеяла цветные;

Подушки;

Покрывала;

Полотенца;

Простыни;

Системный блок;

Монитор;

Переносное мультимедийное оборудование.

*Программное обеспечение:*

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning

b. Windows 8/

2. Система тестирования INDIGO.

3. Консультант + версия проф.
4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox.

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

#### **Нормативно-правовые акты:**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): [Текст]: офиц. текст по состоянию 8 декабря 2011 г. - М.: Издательство «Приор», 2011. – 460с.
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.05.2014) "О защите прав потребителей" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2014)
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012)
4. Порядок классификации объектов в туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи. Утвержден приказом Минспорттуризма России от 25.01.2011 №35.
5. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085)

#### **Основная литература:**

Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова.- М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. -174 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>

#### **Дополнительная литература:**

Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Электронный ресурс]: учеб. пособие / И.С. Барчуков [и др.]. — Москва : КноРус, 2016. — 167 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/918753>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка качества освоения программы модуля включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения модуля

<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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление выбора вида уборки номерного фонда и последовательность ее выполнения в соответствии с профессиональным стандартом обслуживания;</li> <li>- составление задания горничным и уборщицам, контроль за их выполнением в соответствии с положением о хозяйственной службе;</li> <li>- осуществление контроля за персоналом при предоставлении дополнительных услуг в соответствии с профессиональным стандартом обслуживания;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Устный опрос,</li> <li>тестовые задания,</li> <li>реферат,</li> <li>самостоятельная работа,</li> <li>контрольная работа</li> <li>Дифференцированный зачет, экзамен</li> <li>Квалификационный экзамен</li> </ul>
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление оформления заявки на услугу (room-service), согласно правил заполнения документации;</li> <li>- выполнение четкой последовательности при сервировки стола и своевременность подачи блюд при обслуживании в номерах.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Устный опрос,</li> <li>тестовые задания,</li> <li>реферат,</li> <li>самостоятельная работа,</li> <li>контрольная работа</li> <li>Дифференцированный зачет, экзамен</li> <li>Квалификационный экзамен</li> </ul>
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление учета оборудования и инвентаря гостиницы, согласно правил учета материальных ценностей;</li> <li>- составление инвентаризационной ведомости;</li> <li>- осуществление списания инвентаря и оборудования.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Устный опрос,</li> <li>тестовые задания,</li> <li>реферат,</li> <li>самостоятельная работа,</li> <li>контрольная работа</li> <li>Дифференцированный зачет, экзамен</li> <li>Квалификационный экзамен</li> </ul>
ПК 3.4. Создавать условия для	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление мероприятий по созданию условий для обеспечения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Устный опрос,</li> <li>тестовые задания,</li> </ul>

обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	сохранности вещей и ценностей проживающих; - осуществление оформления документов при предоставлении услуг камеры хранения и депозитной сейфовой ячейки; - осуществление оформления документов на оставленные и забытые вещи гостей; - соблюдение последовательности при возмещении ущерба при порче личных вещей проживающих в соответствии с ППГУ.	реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
---	--	--

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

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- посещаемость занятий по освоению профессии; - участие в учебно-исследовательской работе, конференциях; - участие в кружковой и факультативной работе; - участие в профориентационной работе; - качественная успеваемость студента;	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- рациональность распределения времени на самостоятельную работу; - соответствие требованиям самоменеджмента.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- оптимальность и оперативность принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях в процессе бронирования гостиничных услуг.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 4. Осуществлять поиск и использование	- оперативность и оптимизация поиска	Устный опрос, тестовые задания, реферат,

информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	необходимой информации используя различные источники, включая электронные.	самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- результативность самостоятельной работы с интернет-ресурсами; - эффективность и грамотность использования интернет-ресурсов в профессиональной деятельности; - эффективность использования коммуникативных технологий при ведении делового и управленческого общения.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- результативность взаимодействия с преподавателями, обучающимися на основе сотрудничества; - результативность, гармоничность, бесконфликтность в ходе делового взаимодействия с клиентами гостиниц, членами трудового коллектива.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- объективный и комплексный анализ потенциала личности; - конструктивная коррекция результатов собственной работы.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- самоанализ и самостоятельность работы при необходимости в дополнительном освоении компетенций; - грамотность составления плана по саморазвитию личности.	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- оперативность и комплексность проведения анализа инноваций и тенденций в области бронирования гостиничных услуг	Устный опрос, тестовые задания, реферат, самостоятельная работа, контрольная работа Дифференцированный зачет, экзамен Квалификационный экзамен