

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Академия управления городской средой, градостроительства и печати

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол №.....

« 03 » 04 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»

А.М. Кривоносов



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
для специальности

43.02.11 «Гостиничный сервис»

базовая подготовка

Санкт-Петербург

2020г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис»

СОГЛАСОВАНА

ООО «Профи Тур»

Генеральный директор

 Е.Н. Екимова

« 03 » 04 2020 г.



Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол № 5

« 18 » 06 2020 г.

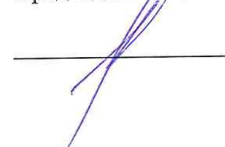
Одобрена на заседании цикловой комиссии

Экономики и сервиса

Протокол № 11

« 18 » 06 2020 г.

Председатель цикловой комиссии

 С.В. Пименова / Е.Р. Оболенская

Разработчики:

Ипатов С.В., преподаватель СПб ГБПОУ «АУТСиП»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы профессионального модуля
4
2. Результаты освоения профессионального модуля
6
3. Структура и содержание профессионального модуля
7
4. Условия реализации программы профессионального модуля
16
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля
19

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

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка)

В части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация обслуживания гостей в процессе проживания**, соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

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

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, туристско-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 технологию организации досуга и отдыха;

-порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

-правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

-правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

-особенности обслуживания room-service;

-правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

-правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;

-правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;

-правила обращения с магнитными ключами;

-правила организации хранения ценностей проживающих;

-правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;

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

1.3. Количество часов на освоение профессионального модуля:

всего - 573 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 465 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 310 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 155 часа;

производственная практика - 108 часов.

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), общими (ОК) и дополнительными (ДК) 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

Наименование	Добавлено практических занятий		Добавлено тематики	
	количество часов	Дополнительные умения	количество часов	Дополнительные знания
ПМ.03	40	<p>Тема 2. Структура и функции хозяйственной службы (8ч.) Уметь Структурировать работы хозяйственной службы</p> <p>Тема 3. Технология выполнения различных видов уборочных работ (6) Уметь Составлять графики уборки гостевых номеров</p> <p>Тема 4. Материально - технические запасы в хозяйственной службе (8) Уметь Производить закупку и вести хранение чистящих, моющих и дезинфицирующих средств</p> <p>Тема 5. Технология и эксплуатации стеновых и потолочных покрытий (4) Уметь Подбирать потолочные и стеновые покрытия, исходя из требований правил безопасности.</p> <p>Тема 6. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями (4) Уметь Ухаживать за мебельными тканями</p> <p>Тема 8. Работа прачечной в гостинице (8) Уметь Вести подбор оборудования и химических средств для работы прачечной</p> <p>Тема 10. Безопасность в гостинице (2) Уметь Соблюдать электробезопасность в гостинице и выполнять нормы</p>	80	<p>Тема 4. Материально - технические запасы в хозяйственной службе (12) Знать Инвентарный контроль над униформой и бельём</p> <p>Тема 5. Технология и эксплуатации стеновых и потолочных покрытий (18) Знать Технологию и эксплуатацию стеновых и потолочных покрытий</p> <p>Тема 6. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями (20) Знать Дифференциацию мебели по ее назначению</p> <p>Тема 7. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями (8) Знать Виды напольного покрытия для различных помещений гостиницы</p> <p>Тема 8. Работа прачечной в гостинице (8) Знать Особенности оснащения цеха химической чистки</p> <p>Тема 10. Безопасность в гостинице (14) Знать Особенности психологической нагрузки при работе в гостинице; Химические и биологические факторы риска в гостинице</p>

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			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, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1-4	Раздел 1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	465	310	112		155				
	Производственная практика по профилю специальности, часов	108								108
Всего:		573	310	112		155				108

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов/зач.ед	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		573	
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		465/12,9	
Тема 1. Роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве	Содержание	12+6	1
	1 Основные службы гостиницы, их взаимодействие.	2	
	2 СУНФ как одна из важнейших служб гостиницы, ее состав.	2	
	3 Хозяйственная служба как одна из составляющих СУНФ, ее взаимодействие с другими службами.	4	
	Практические занятия		2
	1 Помещения гостиницы, их назначения - семинар	2	
	2 Организация работы хозяйственной службы- семинар	2	
	Самостоятельная работа Изучение должностных инструкций работников АХС 1 и 2квалификационного уровня. Подбор информации о предоставляемых АХС услугах. Подготовка докладов о видах санитарных узлов в гостиницах. Составление таблицы различных санузлов в сравнении.	6	3
Тема 2. Структура и функции хозяйственной службы	Содержание	36	1
	1 Структура хозяйственной службы, ее роль в общей структуре гостиницы.	4	
	2 Сфера ответственности хозяйственной службы.	4	
	3 Планирование работы хозяйственной службы.	4	
	4 Горничные и уборщики как важный элемент в работе гостиницы.	4	

	Практические занятия			2	
	1	Работа хозяйственной службы, составление графиков. Персонал хозяйственной службы.*	2		
	2	Изучение должностных обязанностей работников первого и 2 квалификационного уровня АХС.*	2		
	3	Услуги, предоставляемые хозяйственной службой. Качество в работе хозяйственной службы.*	2		
	4	Человеческий фактор в работе хозяйственной службы. Мотивация персонала в работе гостиницы-семинар-дискуссия*	2		
	Самостоятельная работа Составление должностной инструкции горничной. Подбор информации о предоставляемых АХС услугах. Разработка мер по мотивации персонала службы АХС.		12	3	
Тема 3. Технология выполнения различных видов уборочных работ	Содержание		69	1	
	1	Организации уборочных работ.	4		
	2	Принципы, категории.	6		
	3	Статус номеров, очередность уборки жилых номеров.	4		
	4	Уборка гостевых номеров, типы уборки.	6		
	5	Уборка гостиничных и вспомогательных помещений, мест общего пользования.	6		
	6	Уборка санитарных узлов. Ее значимость.	4		
		Практические занятия			2
	1	Подготовка номеров к заселению, распределение персонала. Подготовка горничной к работе	2		
	2	Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Уборка забронированных номеров, отработка навыков.	2		
	3	Генеральная уборка гостевых номеров, отработка навыков.	2		
	4	Экспресс-уборка гостевых номеров, отработка навыков.	2		
	5	Уборка помещений и мест общего пользования, санитарных узлов общего пользования, санитарных узлов в гостевых номерах. Тележка горничной,	2		

		ее состав.		
	6	Нормативы проведения уборочных работ. Графики уборки гостевых номеров, составление графиков.*	2	
	7	Стандарты качества уборки в различных гостиницах.*	2	
	8	Горничная, ее роль в работе гостиницы. Производительность труда горничной. Работа АХС, ее значимость в работе гостиницы.- должностная инструкция*	2	
	Самостоятельная работа Подготовка сообщений о тележке горничной. Составление графиков уборки номеров горничными. Составление таблицы сравнения стандартов уборки в различных гостиницах. Подготовка информации о стандартах в различных зарубежных гостиницах. Подготовка информации о различных горничных.		23	3
Тема 4. Материально - технические запасы в хозяйственной службе	Содержание		63	
	1	Значение хозяйственной службы в работе всей гостиницы.	2	1
	2	Типы белья в гостинице, его комплектация.	4	
	3	Инвентарный контроль над бельем, методы инвентаризации.*	4	
	4	Замена белья, правила.	2	
	5	Инвентарный контроль над униформой.*	2	
	6	Дезинфекция, дезинсекция и дератизация в гостинице.*	2	
	7	Значимость и типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств.	2	
	8	Инвентарный контроль и выдача чистящих, моющих и дезинфицирующих средств.	2	
	9	Инвентарный контроль и работа с техническими средствами в хозяйственной службе.	2	
	10	Инвентарный контроль и работа с гостевыми принадлежностями в хозяйственной службе.	2	
	11	Ответственность за материально-технические запасы в гостинице, отчет.*	4	
	Практические занятия			2
	1	Материально-технические запасы в гостинице, их назначение, важность и	2	

		состав. Разновидности материально-технических запасов в гостинице.		
	2	Типы тканей для различного белья. Условия хранения белья в кладовых. Работа с бельем в хозяйственной службе.	2	
	3	Типы и комплектация униформы в гостинице. Виды униформы для различных служб. Работа с униформой в хозяйственной службе.	2	
	4	Закупка и хранение чистящих, моющих и дезинфицирующих средств*	2	
	5	Технические средства и их виды*	2	
	6	Комплектация номера для поселения гостей разных типов*	2	
	7	Разработка перечня комплиментов, необходимых при оформлении номеров в зависимости от статуса гостя и категории номера.*	2	
	Самостоятельная работа Подготовка информации о закупках гостиниц, о разновидностях тканей. Подготовка сообщений : о технических средствах, используемых в гостиницах, о гостевых комплектах в зарубежных гостиницах, в российских гостиницах. Подготовка информации о комплектации гостевых принадлежностей в различных гостиницах. Подготовка докладов о различных наборах белья в гостиницах, о комплектации униформы, о видах униформы. Составление схемы замены белья. Составление комплектов униформы для импровизированной гостиницы		21	3
Тема 5. Технология и эксплуатации стеновых и потолочных покрытий	Содержание		42	
	1	Стеновые покрытия, их типы и характеристики.*	18	1
	2	Потолочные покрытия, их типы и характеристики.*		
	Практические занятия			2
	1	Особенности видов некоторых стеновых покрытий, требования правил безопасности. Особенности ухода за стеновыми покрытиями.	2	
	2	Особенности видов некоторых потолочных покрытий, требования правил безопасности. Особенности ухода за потолочными покрытиями.	2	
	3	Сравнительная характеристика видов стеновых покрытий. Сравнительная характеристика видов потолочных покрытий.- составление табличной формы.*	2	

	4	Принципы и правила выбора стеновых и потолочных покрытий.*	2	
	5	Составление кроссворда по пройденной теме	2	
	Самостоятельная работа Подготовка информации о видах стеновых покрытий, информации с примерами средств по уходу за стеновыми покрытиями, о видах потолочных покрытий, информации с примерами средств по уходу за потолочными покрытиями. Составление сравнительной таблицы характеристики видов стеновых покрытий, видов потолочных покрытий. Составление списка правил выбора стеновых и потолочных покрытий.		14	3
Тема 6. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями	Содержание		45	3
	1	Мебель в гостинице, ее виды и назначение.*	4	
	2	Дифференциация мебели по ее назначению.*	4	
	3	Выбор мебельной ткани в зависимости от назначения мебели.*	4	
	4	Выбор поверхности мебели в зависимости от назначения и месторасположения.*	4	
	5	Сравнительная характеристика видов прочей мебели для различных назначений.*	4	
	Практические занятия			2
	1	Технология и правила эксплуатации мебели.	2	
	2	Типы мебельных тканей, основные характеристики. Особенности ухода за мебельными тканями.*	2	
	3	Типы мебельных поверхностей, основные характеристики. Особенности ухода за мебельными поверхностями	2	
	4	Сравнительная характеристика видов мягкой мебели для различных назначений.*	2	
	5	Фирменный стиль гостиницы – семинар	2	
	Самостоятельная работа Подготовка информации о видах и назначении мебели, докладов о типах мебельных тканей. Составление схемы выбора мебельной ткани. Подготовка информации по примерам средств по уходу за мебельными тканями.		15	3

	Составление схемы выбора мебели для различных помещений гостиницы. Проведение анализа мебели в крупных гостиницах			
Тема 7. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями	Содержание		51	1
	1	Напольные покрытия в гостинице, их назначения и виды.	6	
	2	Основные виды ковров и ковровых покрытий, их характеристики.	8	
	3	Моющие и чистящие средства в уходе за твердыми напольными покрытиями.	6	3
	Практические занятия			
	1	Основные виды напольных покрытий, их характеристики.	2	
	2	Сравнение видов ковров и ковровых покрытий для различных назначений.*	2	
	3	Особенности ухода за коврами. Особенности ухода за ковровыми покрытиями.*	2	
	4	Наиболее рациональные твердые напольные покрытия для гостиницы. Особенности ухода за твердыми напольными покрытиями.	2	
	5	Выбор вида напольного покрытия для различных помещений гостиницы.	2	
	6	Сводная таблица характеристик напольных покрытий*	2	
	7	Работа с напольными покрытиями в гостинице.*	2	
	Самостоятельная работа		17	3
Подготовка информации о видах ковров, с примерами средств по уходу за коврами и ковровыми покрытиями. Подготовка информации с примерами средств по уходу за напольными покрытиями.				
Тема 8. Работа прачечной в гостинице	Содержание		63	1
	1	Прачечная в гостинице, ее важность и значимость в обслуживании гостей.	10	
	2	Химическая чистка как важная дополнительная услуга гостиницы, бланк заказа.	10	
	3	Особенности оснащения цеха химической чистки.*	8	

	Практические занятия			
	1	Плюсы и минусы собственной прачечной.	2	2
	2	Подбор оборудования для работы прачечной, машины и механизмы.*	2	
	3	Особенности организации работы химчистки в средствах размещения*	2	
	4	Заполнение бланка заказа для прачечной в гостинице	2	
	5	Рабочий цикл прачечной.	2	
	6	Должностные обязанности персонала прачечной- химчистки отеля*	2	
	7	Подбор химических средств стирки для прачечной в гостинице*	2	
	Самостоятельная работа Составление таблицы достоинств и недостатков собственной прачечной. Подготовка информации по видам оборудования в прачечной, по службе room-service в гостиницах. Составление должностной инструкции работника службы room-service. Подготовка к контрольным работам.		21	3
Тема 9. Предоставление услуги питания в номерах	Содержание		30	1
	1	Room-service служба, ее назначение и значимость в гостинице. Характеристика службы room-service, персонал службы.	10	
	Практические занятия			2
	1	Обслуживание питанием в номерах (Room Service)	2	
	2	Должностные обязанности работников службы room-service.	2	
	3	Значение завтраков в работе гостиницы, их разновидности.	2	
	4	Карты заказа на завтрак, составление карт заказа. Прием заказа от гостя, правила.	2	
	5	Сервировка стола в гостинице.	2	
Самостоятельная работа Подготовка докладов по видам завтраков в гостиницах. Составление карты заказа на обслуживание питанием в номере. Подготовка к практическим работам.		10	3	
Тема 10. Безопасность в гостинице	Содержание		48	1
	1	Безопасность в гостинице, виды безопасности.	6	
	2	Психофизиологическая нагрузка на персонал гостиницы.*	6	

	3	Особенности психологической нагрузки при работе в гостинице.*	4	
	4	Химические и биологические факторы риска в гостинице.*	4	
	Практические занятия			
	1	Охрана труда в гостинице. Производственный травматизм и его профилактика.	2	2
	2	Производственная санитария и гигиена в гостинице. Основные требования производственной санитарии и гигиены. Нормы СанПиН.	4	
	3	Пожарная безопасность в гостинице и правила ее соблюдения. Правила поведения при возникновении пожароопасности. Пожарная безопасность, меры предотвращения пожаров. Памятки.	4	
	4	Электробезопасность в гостинице и нормы ее соблюдения.*	2	
	Самостоятельная работа Подготовка информации по охране труда в гостиницах (на выбор). Изучение требований СанПиН. Составление памятки по пожарной безопасности в гостинице. Подготовка информации о мерах противопожарной безопасности в гостиницах.		16	3
Производственная практика по профилю специальности	Производственная практика (по профилю специальности) 1. Составление необходимой документации при выдаче белья 2. Работа с униформой 3. Работа с техническими средствами 4. Работа с бельем 5. Работа с гостевыми принадлежностями 6. Работа с чистящими, моющими и дезинфицирующими 7. Соблюдение пожарной безопасности и техники безопасности в гостинице 8. Проведение различных видов уборочных работ 9. Организация и контроль выполнения уборочных работ. 10. Организация и контроль предоставления различных услуг гостям. 11. Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service) 12. Учет хранения столовой посуды. 13. Комплектация сервировочной тележки.		108/3	3

	14.Выполнение расчета с гостем. 15.Уборка и мытье использованной столовой посуды. 16.Складывание полотняных салфеток и замена скатертей 17.Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы. 18.Проведение инвентаризации в номерном фонде гостиницы. 21.Оформление необходимой документации.		
Всего		573/15,92	

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)

*** - дидактические единицы введены за счет вариативной части**

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебной лаборатории «Гостиничный номер»:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета для выполнения программы:

- рабочее место преподавателя;
- учебные столы и стулья по количеству обучающихся;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия и раздаточные дидактические материалы;

Технические средства обучения:

- интерактивная доска или мультимедийная установка;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением.

Оборудование лаборатории «Гостиничный номер»:

- гостиничный номер;
- канцелярские принадлежности;
- типовые бланки службы эксплуатации номерного фонда;
- типовые стандарты уборки и комплектации номеров;
- инвентарь службы room service;
- столовое белье;
- столовая посуда.

4.2. Информационное обеспечение обучения.

Основные источники:

МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Основная литература

Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг : учебник /Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова и др. – Москва : НИЦ ИНФРА - М, 2019. - 320 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке

Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник / И. И. Потапова. — Москва : Издательский центр «Академия», 2017. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). – 6 экз.

Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Николенко П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

Можаева Н. Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н. Г. Можаева, М. В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА - М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

Можаева Н. Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н. Г. Можаева, М. В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА - М, 2018. — 120 с. — 25 экз.

Джум Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум. — Москва : Инфра - М, 2016. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники:

1. Государственные санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.1199-03 (в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 25.04.2007 N 18);
2. Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86 "Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения"
3. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.2645-10
4. Федеральный закон №132 «Об основах туристской деятельности в РФ» редакция от 30.07.2010 г.
5. Гражданский кодекс РФ от 30.11.1994 N 51-ФЗ (принят ГД ФС РФ 21.10.1994)(действующая редакция от 04.10.2010)

Интернет - источники:

6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>
7. Журнал гостиничного бизнеса «Отель» <http://www.hotelmagazine.ru/>
8. Официальный сайт телевизионного журнала путешествий и телекомпаний «Планета 5 звезд» <http://www.tvplaneta.ru/>
9. Российский Союз Туриндустрии. - <http://www.rostourunion.ru/>
10. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии. - <http://www.ratanews.ru/>

11. Туристический бизнес для профессионалов <http://tourbus.ru/>
12. Журнал «Парад отелей» <http://paradeofhotels.ru/>
13. Все про гостиницы, отели. <http://www.new-hotel.ru/>
14. <http://www.turizm.ru/>
15. Федеральное агентство по туризму (РОСТУРИЗМ)
<http://www.russiatourism.ru/>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В состав модуля входит один междисциплинарный курс: МДК 03.01. «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и производственная практика (по профилю специальности).

В целях реализации компетентностного подхода предусмотрено использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (решение ситуационных задач, разбора конкретных ситуаций, тренингов и т.п.) в сочетании с самостоятельной внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

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.

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

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

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

Итогом промежуточной аттестации по модулю должно быть однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен или не освоен» и оценка в баллах по пятибалльной шкале.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: инженерно-педагогический состав - дипломированные специалисты - преподаватели междисциплинарных курсов.

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

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

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения.

Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией, которую проводит экзаменационная комиссия. В состав экзаменационной комиссии могут входить представители общественных организаций обучающихся.

Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения.

Для текущего и итогового контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблица 1).

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	Экспертная оценка работы на практическом занятии Мониторинг аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги	Демонстрация навыков по предоставлению гостям	

питания в номерах (room- service)	услуги питания в номерах Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа	Тестирование Экзамен по междисциплинарному курсу
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем	Мониторинг деятельности обучающихся во время прохождения
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих	производственной практики (аттестационный лист и характеристика)
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии.	Экзамен квалификационный по модулю
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования; демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и	Планирование обучающимся повышения личностного и	

личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	квалификационного уровня.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	