

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.

« 28 »

2020 г.



ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ
В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ
рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе
подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Рабочая программа профессионального модуля для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

Рабочая программа профессионального модуля опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: Организация обслуживания гостей в процессе проживания. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы профессионального модуля	3
2. Результаты освоения профессионального модуля	4
3. Структура и примерное содержание профессионального модуля	7
4. Условия реализации программы профессионального модуля	19
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	21

1. Паспорт программы профессионального модуля Организация обслуживания гостей в процессе проживания

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации: менеджер и основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация обслуживания гостей в процессе проживания, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

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 приёме 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 приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт 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, 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, приёмы 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 гостинце;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 612 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 468 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 328 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 110 часов;

учебной и производственной практики – 144 часа.

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 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования профессионального модуля* разделов	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ОК1-ОК11 ПК 2.1- ПК 2.3.	МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах. Раздел 3. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.	328	232	116						

** 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

ПК 2.3. ОК7 - ОК10	МДК 03.02. Туристско- экскурсионное обслуживание гостей (на иностранном языке)	142	96	48					
	Учебная практика, часов	72						72	72
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72						72	72
	Всего:	612	328	164	-	-	-	144	144

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.		
МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		
	Содержание	
Тема 1.1. Порядок организации уборки номеров.	1. Основные, дополнительные и вспомогательные службы гостиницы.	8
	2. Услуги размещения, уборки номеров, дополнительные услуги как составляющие части гостиничного продукта.	
	3. Виды уборочных работ в номерах и подготовка горничной к уборке номеров.	
	4. Порядок организации уборки многокомнатных и однокомнатных номеров.	
	5. Хронометраж проведения уборочных работ в номерах.	
	6. Действия и поведение горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ.	
	Практические занятия	8
	1. Разработка системы контроля качества уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования. 2. Решение ситуационных задач на определение последовательности уборочных работ в номерах.	
	Самостоятельная работа Примерная тематика домашних заданий: 1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ. 2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела. 3. Подготовка к проверочным срезovým контрольным работам по лекциям после каждой темы.	6
Тема 1.2. Требования к качеству проведения уборочных работ.	Содержание	8
	1. Показатели качества уборочных работ.	
	2. Контроль качества выполнения уборочных работ.	
	3. Периодичность уборочных работ в зависимости от категории гостиницы.	
	Практические занятия	8
	1. Разработка и оформление документов по приемке номера.	

	2. Подготовка презентации и выступление с докладом на тему : «Комплектация тележки горничной».	
	<p>Самостоятельная работа Примерная тематика домашних заданий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ. 2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела. 3. Подготовка к проверочным срезovým контрольным работам по лекциям после каждой темы. 	6
Тема 1.3. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами.	Содержание	8
	1. Виды гостиничных помещений.	
	2. Последовательность и хронометраж проведения уборочных работ в гостинице.	
	3. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах.	
	4. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в служебных помещениях.	
	5. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в помещениях общего пользования.	
	6. Уборочное оборудование и инвентарь.	
	7. Правила техники безопасности при работе с уборочным оборудованием и инвентарем.	
	8. Чистящие и моющие средства для проведения уборочных работ.	
	9. Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами.	
	Практические занятия	8
	1. Работа с нормативными документами: Закон о защите прав потребителей, Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, Показатели качества услуг. 2. Реферирование статей периодических изданий («Гостиничное дело», «Современный бизнес. Отель»)	
	<p>Самостоятельная работа Примерная тематика домашних заданий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ. 2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела. 3. Подготовка к проверочным срезovým контрольным работам по лекциям после каждой темы. 	6
Тема 1.4. Виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.	Содержание	8
	1. Виды персональных услуг в гостиницах различных категорий и назначения. Порядок их оказания.	
	2. Виды дополнительных услуг в гостиницах различных категорий и назначения. Порядок их оказания.	8
	Практические занятия	
	1. Решение задач на определение категории гостиницы по нескольким признакам. 2. Презентация: «Виды уборочного оборудования и моющих средств, используемых при уборке».	
	Самостоятельная работа	6

	<p>Примерная тематика домашних заданий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ. 2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела. 3. Подготовка к проверочным срезовым контрольным работам по лекциям после каждой темы. 	
Тема 1.5. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получения готовых заказов.	Содержание	8
	1.Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку.	
	2. Порядок и процедура получения готовых заказов.	
	3. Работы, связанные с оборотом постельного белья.	8
	Практические занятия	
	1. Презентации: «Текстиль в гостинице», «Оборудование прачечных и гладильных».	
2. Презентация: «Санитарно-гигиенические принадлежности».	4	
Самостоятельная работа		
<p>Примерная тематика домашних заданий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ. 2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела. 3. Подготовка к проверочным срезовым контрольным работам по лекциям после каждой темы. 		
МДК 03.02 Туристско-экскурсионное обслуживание гостей на иностранном языке		
Тема 1.6. Hotel Services	Содержание	8
	1.Inquiring about Hotel Services	
	2. The Front Office	
	3. The Bell Service	
	4. The Housekeeping	
	5. The Telephone Department	
	6. The Security Department	8
	Практические занятия	
	Отработка лексического и грамматического минимума, необходимого для овладения и письменными формами профессионального общения на иностранном языке	
Самостоятельная работа	6	
1. Реферирование статьи Multiple service establishment. Составление вопросов по тексту.		
Тема 1.7. Types of services provided in the hotel	Содержание	8
	1.Лексика по теме Hotel staff	
	2. Hotel Facilities	
	3. Jobs and responsibilities	

	4. Offering help and advice Present Perfect	
	5. Dealing with complaints Present Perfect Passive	
	Практические занятия	
	1. профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации	8
	2. составление и осуществление монологических высказываний по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование и др.); Making up Dialogues	
	Самостоятельная работа	
	1. Реферирование статьи Hotel Facilities	6
	2. Составление вопросов по тексту.	
Раздел 2. Организация и выполнение работ по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).		
МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		
Тема 2.1. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.	Содержание	
	1. Сервировка столов к завтраку. Виды завтраков.	8
	2. Сервировка столов к обеду.	
	3. Сервировка столов к ужину.	
	4. Праздничная сервировка столов.	
	5. Декорирование сервированного стола.	
	6. Приемы подачи блюд и напитков при обслуживании room-service.	
	Практические занятия	
	1. Подготовка презентации и выступление с докладами на тему: «Виды сервировки стола», «Комплектация сервировочной тележки room service».	8
	2. Деловая игра «Приемы подачи блюд и напитков».	
Самостоятельная работа		
Примерная тематика домашних заданий:	4	
1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ.		
2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела.		
3. Подготовка к проверочным срезovým контрольным работам по лекциям после каждой темы.		
Тема 2.2. Особенности обслуживания room-service.	Содержание	
	1. Прием заказа на обслуживание питанием в номерах.	8
	2. Получение и доставка выполненного заказа.	
	3. Варианты обслуживания room-service.	
	4. Конфликтные ситуации и способы их разрешения при обслуживании room-service.	
5. Персонал службы room-service.		

		Практические занятия	
		1. Семинар: «Варианты декорирования сервированного стола», тренировка оформления салфеток.	8
		Самостоятельная работа Примерная тематика домашних заданий: 1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ. 2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела. 3. Подготовка к проверочным срезовым контрольным работам по лекциям после каждой темы.	4
Тема 2.3. Правила безопасной работы для доставки и раздачи готовых блюд.	Правила работы для раздачи	Содержание	8
		1.Оборудование для доставки и раздачи готовых блюд. 2. Техника безопасности при выполнении работ по доставке и раздаче готовых блюд.	
		Практические занятия	8
		Поиск решения нестандартных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания гостей питанием в номере (по материалам периодических изданий и видео-курса).	
		Самостоятельная работа Примерная тематика домашних заданий: 1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ. 2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела. 3. Подготовка к проверочным срезовым контрольным работам по лекциям после каждой темы.	4
Тема 2.4. Национальные предпочтения потребителей гостиничных услуг в питании	услуг в	Содержание	8
		1.Кухня народов мира	
		Практические занятия	8
		1.Деловая игра «Обслуживание гостей питанием»	
		Самостоятельная работа Примерная тематика домашних заданий: 1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ. 2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела. 3. Подготовка к проверочным срезовым контрольным работам по лекциям после каждой темы.	4
МДК 03.02. Туристско-экскурсионное обслуживание гостей на иностранном языке.			
Тема 2.5. Hotel catering		Содержание	8
		1. Inquiring about Restaurant Services. Types of Restaurants	
		2. The Food and Beverage Department.	
		3.At the restaurant. Ordering drinks.	
		4.Methods of cooking	Indefinite Pronouns

	5.Taking orders	Comparatives	
	6.The Food and Beverage Staff Room Service	Past Simple Adverbs	
	7.The Catering Department		
	8.The Banqueting Services		
	9.Russian Cuisine		
	Практические занятия		
	1.Профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации.		
	2.Составление и осуществление монологических высказываний по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование и др.)		8
	Самостоятельная работа		
	1. Реферирование статьи Eating out (Goncharova p.124) Составление вопросов по тексту.		
	2.Составление рецептов блюд.		6
	3.Сравнительная характеристика кухни разных стран. Написание эссе.		
Тема 2.6. Organization of leisure at the hotel	Содержание		
	1.Освоение лексики по теме Special Services in the Hotel		
	2.Rendering Dialogues		8
	Практические занятия		
	1.Профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации		8
	2.Составление монологических высказываний по профессиональной тематике (презентации, выступления).		
	Самостоятельная работа		
	1.Реферирование статьи Museums in Paris. A weekend break...(Koroljeva p.222) – аннотирование текста, Comparative Characteristic of the Royal*** Luxe and Slavjanskaja hotels		6
	2.Подготовка к семинару		
Раздел 3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.			
МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Тема 3.1. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	Содержание		
	1.Необходимость и периодичность ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы.		
	2. Персонал, занятый ведением учета оборудования и инвентаря гостиницы.		
	3. Формы и документация для ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы.		8
	4. Последовательность проведения проверки наличия гостиничной собственности номерного фонда.		
	5. Активирование утерянной или испорченной гостиничной собственности номерного фонда.		
	Практические занятия		8

	1. Заполнение инвентаризационных ведомостей.	
	2. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	
	Самостоятельная работа Примерная тематика домашних заданий: 1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ. 2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела. 3. Подготовка к проверочным срезovým контрольным работам по лекциям после каждой темы.	4
Тема 3.2. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.	Содержание	
	1. Формы актов, составляемых при порче или утере имущества гостиницы.	6
	2. Состав ответственных лиц, заполняющих акты при порче или утере имущества гостиницы.	
	Практические занятия	6
	1. Работа в группах: «Проверка знаний техники безопасности при работе с уборочным оборудованием».	
	Самостоятельная работа Примерная тематика домашних заданий: 1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ. 2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела. 3. Подготовка к проверочным срезovým контрольным работам по лекциям после каждой темы.	4
МДК 03.02. Туристско-экскурсионное обслуживание гостей на иностранном языке		
Раздел 4. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.		
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		
Тема 4.1. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.	Содержание	6
	1. Внешние, внутренние и естественные источники негативных воздействий (угрозы жизни, здоровью гостей и сохранности их имущества). Виды негативных воздействий, угрожающих жизни, здоровью гостей и сохранности их имущества.	
	2. Правила поведения сотрудников при пожаре, поджоге.	
	3. Правила поведения сотрудников при теракте, захвате заложников.	
	4. Правила поведения сотрудников при угрозе жизни, здоровью и сохранности имущества гостей от природных воздействий (температура, осадки, наводнения и др.)	
	Практические занятия	6
	1. Решение ситуационных задач.	
	Самостоятельная работа Примерная тематика домашних заданий: 1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ.	4

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела. 3. Подготовка к проверочным срезovým контрольным работам по лекциям после каждой темы. 	
Тема 4.2. Правила обращения с магнитными ключами.	Содержание	6
	1. Применение магнитных ключей.	
	2. Виды оборудования для кодировки магнитных ключей.	
	3. Причины неисправностей, возникающих при эксплуатации магнитных ключей и способы их устранения.	
	Практические занятия	6
1. Ролевая игра "Гость потерял ключ"		
Самостоятельная работа Примерная тематика домашних заданий:		4
1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ.		
2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела.		
	3. Подготовка к проверочным срезovým контрольным работам по лекциям после каждой темы.	
Тема 4.3. Правила организации хранения ценностей проживающих.	Содержание	6
	1. Правила организации хранения ценных вещей и бумаг проживающих.	
	2. Эффективность и виды оборудования для хранения ценностей проживающих.	
	3. Перечень контролирующих и организационных мероприятий по обеспечению безопасности гостей и сохранности их имущества.	
	4. Ответственность гостиницы при хранении ценностей проживающих.	
	5. Организация хранения ценностей проживающих на платной и бесплатной основе.	
	Практические занятия	6
1. Составление актов об утерянной/испорченной/украденной гостиничной собственности.		
Самостоятельная работа Примерная тематика домашних заданий:		4
1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ.		
2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела.		
	3. Подготовка к проверочным срезovým контрольным работам по лекциям после каждой темы.	
Тема 4.4. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	Содержание	6
	1. Документация, заполняемая на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	
	2. Порядок заполнения документов на хранение личных вещей проживающих.	
	Практические занятия	6
	1. Заполнение бланков документации.	

	<p>Самостоятельная работа Примерная тематика домашних заданий: 1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ. 2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела. 3. Подготовка к проверочным срезовым контрольным работам по лекциям после каждой темы.</p>	4	
Тема 4.5. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	<p>Содержание 1.Формы актов, составляемых при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. 2. Состав ответственных лиц, заполняющих акты при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</p>	6	
	<p>Практические занятия 1.Заполнение актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</p>	6	
	<p>Самостоятельная работа Примерная тематика домашних заданий: 1. Подготовка и сбор информации для выполнения практических работ. 2. Подготовка ответов на контрольные вопросы по темам раздела. 3. Подготовка к проверочным срезовым контрольным работам по лекциям после каждой темы.</p>	4	
	МДК 03.02. Туристско-экскурсионное обслуживание гостей на иностранном языке.		
Тема 4.6. The Structure of Modern Hospitality Industry	<p>Содержание 1. Key terms and concepts. The Hotel Business 2. Problems of Hotel Industry. Service Characteristics of Hospitality Industry</p>	8	
	<p>Практические занятия 1.Профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации 2. Составление и осуществление монологических высказываний по профессиональной тематике 3. Тест.</p>	8	
	<p>Самостоятельная работа 1.Реферирование статьи. 2.Составление вопросов по тексту.</p>	6	
	Тема 4.7. Organization of services during business events at the hotel		8
	<p>Содержание 1.Conference Facilities. Arrange a Conference</p>	8	
	<p>Практические занятия 1.Профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации 2.Составление и осуществление монологических высказываний по профессиональной тематике (презентации)</p>	8	
<p>Самостоятельная работа</p>	6		

	1.Реферирование статьи Tourist Fare (Koroleva p.245) 2.Составление вопросов по тексту.	
Учебная практика в форме практической подготовки Организация обслуживания гостей		72
1.Ознакомление с историей развития базы практики (гостиницы). 2.Ознакомление с составом и функциями основных, дополнительных и вспомогательных служб гостиницы. 3.Изучение особенностей работы службы эксплуатации номерного фонда. 4.Ознакомление с видами и технологией уборочных работ в гостинице. 5.Ознакомление с оборудованием и инвентарем, используемыми при уборке. 6.Ознакомление с характером работ по обороту постельного белья. 7.Изучение организации работы службы room service. 8.Изучение документации по ведению инвентаризационного учета в гостинице. 9.Ознакомление с системой безопасности гостиницы. 10. Изучение процесса предоставления услуги хранения ценных вещей для обеспечения безопасности проживающих.		
Производственная практика в форме практической подготовки Организация обслуживания гостей		72
1.Изучение структуры и особенностей гостиничного продукта соответствующей базы практики. 2.Анализ организационных структур основных, дополнительных и вспомогательных служб гостиницы. 3.Изучение организации и контроля работы персонала хозяйственной службы и службы эксплуатации номерного фонда. 4.Выполнение различных видов уборочных работ, получение навыков работы с оборудованием. 5.Выполнение работ по обороту постельного белья, получение навыков работы с оборудованием прачечных и гладильных. 6.Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря в гостинице. 7.Выполнение заказов на обслуживание гостей в номерах питанием. 8.Изучение документации по актированию утерянной или испорченной гостиничной собственности, собственности гостя. 9. Предоставление услуги хранения ценных вещей проживающих, заполнение необходимых документов.		
Всего часов по модулю:		612

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 оснащенный следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер. На ПК установлено следующее программное обеспечение: — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web. Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий: основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.

Основная литература:

1. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - Москва : Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/473487> (дата обращения: 20.05.2020). - Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Дополнительная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - Москва : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2012. - 256 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/320585> . - Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430064> . - Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Интернет-ресурсы:

1. Знаниум - <https://new.znanium.com/>
2. Лань - <https://e.lanbook.com/>
3. IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. "ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по профессиональному модулю: Платформа для электронного обучения Microsoft Teams.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия по изучению междисциплинарных курсов МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания, МДК.03.02. Туристско-экскурсионное обслуживание гостей (на иностранном языке) профессионального модуля проводятся в образовательном учреждении, в аудиториях, оснащенных необходимым оборудованием, с применением учебно-методической документации.

При изучении данного модуля необходимо постоянно обращать внимание на то, как практические навыки и изученный теоретический материал могут быть использованы в будущей практической деятельности. При выборе методов обучения предпочтение следует отдавать тем, которые способствуют лучшему установлению контакта с обучающимися и лучшему усвоению ими материала.

Для проведения занятий целесообразно использовать лекционно-семинарские занятия, работать с учебно-методическими и справочными материалами, производственной документацией, применять технические средства обучения и вычислительную технику, организовывать экскурсии в гостиничные предприятия г.Тобольска, Тюменской области

Учебную практику целесообразно проводить в профессиональной образовательной организации, оснащенной необходимым оборудованием и техническими средствами обучения под руководством специалистами-преподавателями данного модуля. Отдельные занятия могут проводиться на профильном предприятии (встречи и беседы со специалистами, экскурсии и др.).

Руководство производственной практикой по профилю специальности осуществляют руководители практики от профессиональной образовательной организации и руководители практики от организации. Формы отчетности по результатам производственной практики по профилю специальности являются: дневник, отчет, аттестационный лист, характеристика. Аттестация по итогам производственной практики по профилю специальности проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций.

Обучающиеся имеют право по всем вопросам, возникшим в процессе изучения междисциплинарных курсов профессионального модуля, прохождения учебной и производственной практик, обращаться к педагогическим работникам, руководителям практик, вносить предложения по совершенствованию образовательного процесса и организации учебной и производственной практик. Формы проведения консультаций - групповые, индивидуальные, письменные, устные.

Освоению данного профессионального модуля должно предшествовать изучение учебных дисциплин ОП.01 Администрирование отеля.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам: педагогические работники, привлекаемые к реализации профессионального модуля, имеют высшее образование, а также получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

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	-организовывать и контролировать уборку номеров, служебных	<i>Квалификационный экзамен</i>

<p>персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p>помещений и помещений общего пользования; -правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; предоставления услуги питания в номерах</p>	
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<p>комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; правила заполнения актов при возмещении ущерба при порче личных вещей гостей; осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание; правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков</p>	
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>-правила организации хранения ценностей проживающих; -правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице - оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы</p>	
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<p>-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; -проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные</p>	

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> - обоснование выбора профессии; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимые орудия труда; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда; - определение положительных и отрицательные стороны профессии; - определяет перспективы развития в профессиональной сфере. 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений; - выстраивание плана (программы) деятельности; - выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимся ресурсами; - прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей; - анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений от норм (эталона); - оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества. 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации; - выбор способов и средств осуществления деятельности с учетом определенных факторов; - определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности; - предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта; - принятие ответственности за принятое решение. 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i></p>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> - владение методами и способами поиска информации; - осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач; - классифицирует и обобщает информацию; 	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной</i></p>

	- оценивает полноту и достоверность информации.	<i>практике.</i>
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - владение персональным компьютером; - осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях - использование программного обеспечения в решении профессиональных задач; - использование средств ИТ для обработки и хранения информации; - создание презентации в различных формах. 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач; - владение технологией эффективного общения (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями - владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи; - составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение управленческих функций; - организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями; - осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> - выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития; - владение навыками самоорганизации и применяет их на практике; - составление программы саморазвития, самообразования; - выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; - принципы и технологии организации досуга и отдыха 	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике.</i>

