

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЮЖНО-САХАЛИНСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЮСПК СахГУ



Е.В. Казанцева

"28" марта 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Специальность

43.02.11 Гостиничный сервис

(базовый уровень среднего профессионального образования)

Квалификация

Менеджер

Форма обучения

Очная

Южно-Сахалинск

2017

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис.

Разработчики:

Круглова Наталья Евгеньевна, директор гостиницы «Якорь», преподаватель ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка.

Протокол № 7 от 21 марта 2017 г.

Заведующий ПЦК

А.В. Лещенко

Утверждена научно-методическим советом ЮСПК СахГУ

Протокол № 4 от 20 марта 2017 г.

Председатель НМС

А.А. Крылова

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	
	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 03.

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 ФГОС по специальностям среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис.

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):
организация обслуживания гостей в процессе проживания;

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

Программа междисциплинарного курса может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса. Опыт работы не требуется. Уровень образования – основное общее.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт:

- организации и контроля работы 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 оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила 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 рабочей программы профессионального модуля:

всего 375 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 195 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 126 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 69 часов;

производственной практики – 180 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения 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, проявляет к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общается 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, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Наименование результатов обучения приводится в соответствии с текстом вышеназванных ФГОС СПО / НПО.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля (вариант для СПО)

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>
			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 3.1, 3.2, 3.3, 3.4.	МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	195	126	78	6	69		-	-
								-	-
								-	-
	Производственная практика (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</i>	180							180
	Всего:	375	126	78	6	69	26	-	180

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, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Раздел 1. Технология обслуживания гостей в процессе проживания			
Тема 1.1. Технология уборочных работ помещений ГТК	Содержание учебного материала Виды уборочных работ. Порядок организации, требования к качеству и контроль уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.	2	1
	Практические занятия: 1. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	4	2
	2. Технология уборочных работ помещений ГТК - уборка тренингового кабинета «Гостиничный номер»	4	3
Тема 1.2. Порядок и процедура оказания дополнительных услуг	Содержание учебного материала Принципы и технологии организации досуга и отдыха гостей. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получения готовых заказов.	2	1
	Практические занятия: 1. Организация оказания персонала персональных и дополнительных услуг по стирке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечения хранения ценностей проживающих – презентация мультимедийных проектов.	4	2,3
	2. Прием заказа на оказание персональных и дополнительных услуг по стирке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечения хранения ценностей проживающих – ролевая игра	4	2,3
Тема 1.3. Стандарты качества обслуживания гостей в ГТК	Содержание учебного материала Содержание требований к стандартам и качеству обслуживания гостей в ГТК. Работа с жалобами гостей.	2	1

	Практические занятия Разработать этапы контроля соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей – решение ситуационных задач. Семинар «Стандарты качества обслуживания гостей в ГТК»	4 2	2,3 2
Тема 1.4. Организация хранения ценностей гостей, проживающих в ГТК	Содержание учебного материала Нормативная база, правила организации, ответственность персонала за хранение ценностей гостей. Особенности использования камер хранения, сейфов, депозитных ячеек. Правила обращения с магнитными ключами. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	1 1 1 1	1, 2
	Практические занятия: 1. Ролевая игра «Прием заявки на хранение личных вещей проживающих в гостинице»	4	2,3
	2. Изучение организации услуги хранения ценных вещей гостя в гостинице г. Южно-Сахалинска - экскурсия.	4	2
Тема 1.5. Учет оборудования и инвентаря в гостинице	Содержание учебного материала Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.	1 1	1
	Практические занятия: 1. Составление актов на списание инвентаря и оборудования – решение ситуационных задач.	4	2,3
	2. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационной ведомости - на базе тренингового кабинета «Гостиничный номер».	4	2,3
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1. (при наличии, указываются задания)		37	2,3
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Подготовка мультимедийных проектов по теме «Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечения хранения ценностей проживающих» Подготовка к семинару «Стандарты качества обслуживания гостей в ГТК». Подготовка к семинару «Организация хранения ценностей гостей, проживающих в ГТК». Работа над содержанием и оформлением отчетов по экскурсиям. Решение ситуационных задач по теме практического занятия (тема 1.5.)			
Раздел 2. Организация обслуживания гостей в			

предприятиях питания гостиничных комплексов			
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Тема 2.1. Служба питания, ее роль в гостиничном предприятии. Классификация типов предприятий питания в гостиницах.	Содержание учебного материала Место службы питания в структуре гостиницы. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице. Миссии и цели службы питания в гостинице. Взаимосвязь типологии гостиниц и предприятий питания. Структура службы питания. Общая классификация типов предприятий. Требования, предъявляемые предприятиям питания. Состав помещений предприятий питания.	2	1
	Практическое занятие: 1. Составление организационной структуры службы питания в гостинице 2. Определение типов предприятий питания исходя из категории гостиницы	4	2,3
Тема 2.2. Виды, назначение и ассортимент столовой посуды, приборов и белья. Оборудование торговых залов	Содержание учебного материала Столовая посуда: фарфоровая, фаянсовая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная и пластмассовая посуда. Столовые приборы: виды, назначение, дизайн, характеристика Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, цветовая гамма, назначение, характеристика. Оборудование залов: мебель: назначение, виды, требования	2	1
	Практическое занятие: Идентификация (распознавание) ассортимента столовых посуды, приборов, белья	2	2,3
Тема 2.3. Меню и карта вин: понятие, виды, характеристика	Содержание учебного материала Назначение меню. Виды меню, их характеристика. Правила составления и оформления различных видов меню. Специальные виды меню: с вкладышами - «блюдо от шеф-повара», дегустационное меню, меню национальной кухни в дополнение к основному меню, постное меню и т.д. Обновление меню, своевременная информация потребителей об изменении в меню. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия. Роль сомелье в разработке карты вин. Карта коктейлей: понятие, назначение, правила составления, оформления, соответствие классу предприятия и запросам потребителей	2	1
	Практическое занятие: Составление меню для ресторана высшего класса гостиничного комплекса Составление карты вин ресторана высшего класса гостиничного комплекса	2 2	2,3

Тема 2.4. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания.	Содержание учебного материала Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д. Формы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Сервис питания и обслуживания в отелях.	2	1
	Практическое занятие: Разработка 2-х вариантов меню: английского завтрака и континентального завтрака Экскурсия в ресторан при гостинице с целью ознакомления с организацией работы шведского стола	4	2,3
Тема 2.5. Общие правила сервировки столов	Содержание учебного материала Сервировка столов: понятие, назначение, основные правила сервировки: сервировка стола тарелками, сервировка стола приборами, сервировка стола стеклянной посудой. Раскладывание салфеток, расстановка на столе приборов со специями. Виды и формы складывания салфеток. Формы складывания салфеток для торжественных случаев. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола: для завтрака, обеда, ужина. Варианты дополнительной сервировки стола в соответствии с меню заказа.	2	1
	Практическое занятие: Отработка приемов складывания салфеток. Отработка приемов предварительной сервировки стола для завтрака, обеда и ужина	2	2,3
Тема 2.6. Особенности обслуживания в гостиничных номерах.	Содержание учебного материала Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа. Сервировка завтраков на подносе или сервировочной тележке (трейджек). Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд. Правила обслуживания гостей в номерах. Характеристика и работа мини-баров. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары. Счет за обслуживание.	2	1
	Практическое занятие: Разработка стандарта обслуживания службы обслуживания в номерах гостиниц (room-service) Отработка умения комплектовать сервировочную тележку room-service, сервировать стол в номере	6	2,3

	Отработка умения составлять счет за обслуживание		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 03. (при наличии, указываются задания)		20	2,3
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Выполнение домашней контрольной работы на тему «Назначение и оформление торговых залов, банкетных залов, коктейль-холлов, аванзалов, вестибюля, гардеробов, буфетов и раздаточных» 2. Выполнение мультимедийной презентации по теме «История появления и характеристика столовых посуды, приборов» 3. Анализ меню предприятия. Оформление меню в соответствии со стилем и тематической направленностью предприятия 4. Анализ карты вин и коктейлей ресторана. Оценка соответствия оформления карты вин и коктейлей стилю предприятия 5. Составление отчетов по материалам экскурсии 6. Оформление схемы расстановки продукции на шведском столе 7. Отработка приемов подготовки посуды, приборов и сервировки стола на 1 персону (по заданию преподавателя) 8. Отработка приемов подготовки расстановки блюд и напитков на сервировочной тележки на 2 персоны 9. Изучение и выполнение домашней контрольной работы на тему «Специальные формы обслуживания: ланчи, бранчи, барбекю, пикник» 10. Составление схем сервировки стола для банкета-чая 11. Составление схем различных вариантов сервировки фуршетных столов стеклом, тарелками, приборами 12. Подготовка к деловой игре «Прием-коктейль» по следующим вопросам: – Составление схемы организации рабочего места бармена на приеме-коктейле – Расчет количества напитков, кулинарных и кондитерских изделий для приема - коктейль – Составление схем расстановки стеклянной посуды с напитками на подносах			
Раздел 3. Охрана труда и техника безопасности			
МДК 03.01.			
Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Тема 3.1. Организация работы по охране труда и технике безопасности на предприятии	Содержание учебного материала	2	1
	Функции и задачи управления охраной труда и техникой безопасности в гостиницах Обучение работающих безопасным методам труда на производстве	2	
	Практические занятия: Изучение организации работ по охране труда и технике безопасности в гостинице г.Южно-Сахалинск - экскурсия	2	2
Тема 3.2. Организация пожарной безопасности в гостинице	Содержание учебного материала		1
	Проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице. Проведение противопожарной подготовки работников. Проведение противопожарной профилактики. Правила противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.	2 2	

	Практические занятия: Изучение системы пожарной защиты в гостинице - экскурсия Изучение системы пожарной защиты на базе колледжа – тренинг.	2 2	2,3
Тема 3.3. Организация техники безопасности	Содержание учебного материала 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.	4	1
	Практические занятия: Использование средств защиты в целях обеспечения техники безопасности при работе с моющими и чистящими средствами на базе тренингового кабинета «Гостиничный номер».	2	2,3
Тема 3.4. Поведение персонала при чрезвычайных ситуациях	Содержание учебного материала Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.	2	1
	Практические занятия: 1. Составить план эвакуации гостиничного предприятия г.Южно-Сахалинска (по выбору) 2. Разработка инструкции поведения сотрудников гостиницы при чрезвычайных ситуациях.	3 3	2,3
Тема 3.5. Техника безопасности при работе с инвентарем и оборудованием в гостинице	Содержание учебного материала Правила техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием в гостинице. Обеспечение охраны труда при работе с инвентарем и оборудованием в гостинице.	2 2	1
	Практические занятия: Использование средств защиты в целях обеспечения техники безопасности при работе с оборудованием и инвентарем на базе тренингового кабинета «Гостиничный номер».	4	2,3
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 03. (при наличии, указываются задания)		12	2,3
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Работа над содержанием и оформлением отчетов по экскурсиям. Работа над содержанием и оформлением отчета по системе пожарной защиты гостиницы, колледжа. Составление таблицы «Средства защиты при работе с моющими и чистящими средствами». Изучение типовых планов эвакуации при ЧС. Изучение типовых инструкций поведения сотрудников при ЧС. Составление таблицы «Средства защиты при работе оборудованием и инвентарем в гостинице»			
Производственная практика (для СПО – (по профилю специальности))		72	3
Виды работ: Раздел 1. 1. Составление общей характеристики предприятия 2. Знакомство с организацией службы обслуживания номерного фонда (хозяйственной службы), службы приема и размещения по следующим критериям: количество сотрудников службы, структура службы, квалификационные требования сотрудников службы, график работы службы.			

3. Анализ рабочего места сотрудников службы обслуживания номерного фонда, помещений общего пользования (хозяйственной службы). 4. Анализ соответствия внешнего вида сотрудников общему фирменному стилю предприятия. 5. Закрепление навыка организации и контроля работы персонала хозяйственной службы. 6. Отработка навыков по оформлению документации при приемке номеров и переводе гостей из одного номера в другой. 7. Закрепление навыка приема заявки на оказание персональных и дополнительных услуг по стирке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечения хранения ценностей проживающих. 8. Закрепление навыка предоставления услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. Раздел 2. 1. Составление общей характеристики гостиничного предприятия питания 2. Знакомство с организацией службы питания по следующим критериям: количество сотрудников службы, структура службы, квалификационные требования сотрудников службы, график работы службы. 3. Анализ рабочего места сотрудников службы питания, помещений предприятия(й) питания 4. Анализ соответствия внешнего вида сотрудников общему фирменному стилю предприятия. 5. Анализ меню предприятия. Оформление меню в соответствии со стилем и тематической направленностью предприятия 6. Анализ карты вин и коктейлей ресторана. Оценка соответствия оформления карты вин и коктейлей стилю предприятия 7. Закрепление навыка организации оказания услуг по питанию в номерах 8. Отработка навыков комплектования сервировочной тележки room-service, сервировки столов 9. Закрепление навыков осуществления различных приемов подачи блюд и напитков, сбора использованной посуды 10. Отработка навыка составления счета за обслуживание Раздел 3. 1. Закрепление навыка соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с оборудованием	72	
Примерная тематика курсовых работ (проектов) (если предусмотрено) 1. Системы обеспечения безопасности в гостиничной сфере и их эффективность 2. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях гостиничного хозяйства 3. Организация обслуживания гостей гостиничных предприятий и ее совершенствование 4. Организация работы хозяйственной службы гостиничного предприятия и пути повышения эффективности 5. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания предприятия гостиничного комплекса 6. Управление качеством обслуживания на предприятиях гостиничного комплекса 7. Организация дополнительных услуг на примере предприятия прохождения практики 8. Анализ типов предприятий питания в гостинице (предприятие практики) 9. Организация детского воскресного бранча в ресторане класса люкс гостиничного комплекса	36	2,3
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту) (если предусмотрено)	26	
Всего	6	
	375/69	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:

Реализация профессионального модуля требует наличия учебного кабинета «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и тренинговых кабинетов «Гостиничный номер», «Организация питания в гостинице», «Организация дополнительных услуг в гостинице»

Оборудование учебного кабинета:

посадочные места по количеству обучающихся;

рабочее место преподавателя;

Оборудование тренинговых кабинетов:

«Гостиничный номер»: оборудованный гостиничный номер (кровать с матрасом, подушки, одеяло, прикроватная тумба, шкаф, мусорная корзина, зеркало, телевизор с тумбой, письменный стол, стул, светильник настенный, постельное белье, покрывало, полотенца, уборочный инвентарь и оборудование)

«Организация питания в гостинице»: сервировочный стол, стол для гостей, стулья для гостей, сервировочная тележка room-service, скатерти, салфетки, тележка room-service, посуда, приборы, подносы.

Столовая посуда из фарфора и фаянса

Тарелки: на 12 персон (по 12 штук):

- глубокая столовая 240 г
- мелкая столовая (подтарельник) 240 г
- мелкая закусочная 200г
- мелкая пирожковая 175г
- глубокая десертная 200г
- мелкая десертная 200г

Блюда:

- круглые 350г – 2 шт
- овальные 350г – 2 шт

Салатники:

- 1-2-3-4-5-6-порционные – 2 шт
- селечницы и лотки 135г, 250г, 300г – по 2 шт
- ваза салатная на ножке 240г – 2 шт
- соусники 150г, 100г – по 2 шт

Чашки с блюдами:

- бульонные 300г, 500г – по 2 шт
- чайные 200г – 12 пар
- кофейные 100г – 12 пар

Чайники:

- заварочные 500г, 700г – по 4 шт
- доливные 700г, 1000г – по 4 шт
- кофейники 100г, 500г – по 4 шт
- сливочки 150г, 200г – по 4 шт
- молочники 200г, 300г – по 4 шт
- пиалы 150г, 200г – 12 шт
- кисэ – 2 шт

Металлическая посуда

- баранчик овальный 1, 2, 3, 4 пор. – 4 шт

- баранчик круглый с крышкой 1, 2 пор – по 4 шт
- блюдо овальное 1,2,3,4,5,10 пор. – по 1 шт
- блюдо круглое 6,10 пор – по 1 шт
- ведро для шампанского 1500-2000 см³ – 1 шт
- икорницы со вставкой 1,2,4 пор. – по 2 шт
- кокотница 50г, 75г – по 2 шт
- кокильницы (раковины на подставке) 50г – 2 шт
- миска суповая с крышкой 1,2,4 пор. – по 2 шт
- креманка 100г, 200г – по 2 шт
- соусники 1,2,4 пор – по 2 шт
- пашотница – 2 шт
- вертушка – 1 шт
- подставка для вин – 1 шт
- подставка (таганчик) – 1 шт
- турочка 1,2 пор. – по 2 шт
- сковороды 1,2,4 пор – по 2 шт

Стеклянная посуда

по 6 шт

Рюмки:

- ликерная 25г
- коньячная 75г
- водочная 50г
- мадерная 75г
- рейнвейная 100-150г
- лафитная 100-125г
- коктейльная 125-150г

- ингалятор-тюльпан 100-125г
- бокалы 125-400г, 250-400г, 250-350г
- фужеры 200-250г
- стакан конический или цилиндрический 250-300г
- стопка 120-150г
- стакан чайный 250г
- креманка на ножке 250г

1-2 шт

- графины с пробками от 250г и более
- кувшины 1200-1750г
- салатники 1,2,4,6,8 пор.
- вазы (типа ладьи)
- розетка 90-100мл
- ваза плоская (плато) 240-300мл
- вазы для цветов
- стакан цилиндрический 100г
- мерная посуда 30г, 50г, 200г
- стакан цилиндрический 200г

Основные и вспомогательные приборы
на 12 персон:

- закусочный прибор (нож, вилка)
 - рыбный прибор
 - столовый прибор (нож, вилка, ложка)
 - десертный прибор (нож, вилка, ложка)
 - фруктовый прибор (нож, вилка)
 - ложка чайная
 - ложка кофейная
- по 2 шт:
- нож-вилка
 - нож-пила
 - вилочка лимонная
 - вилка двухрожковая
 - вилка для шпрот
 - вилка кокильная
 - ложка для салата
 - лопатка икорная
 - лопатки фигурные (большая и малая)
 - щипцы для льда
 - щипцы кондитерские большие

«Организация дополнительных услуг в гостинице»: стойка "Reception", телефон/факс

Технические средства обучения:

компьютер с профессиональным программным обеспечением и подключением к сети Интернет, мультимедийный проектор, телефон/факс.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Раздел 1.

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. учебное пособие. М.: Академия ИЦ, 2014. 224с.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания М.: АКАДЕМИЯ, 2012. 240 с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах. М.: ЭКМОС, 2011. 304 с.

Раздел 2.

1. Пасько О.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.В. Пасько, Н.В. Бураковская, Е.В. Кулагина. Электрон. текстовые данные. Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. 211 с. 978-5-93252-325-4. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26711.html>
2. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие. М.: Издательский центр «Академия», 2012. 432 с.

Раздел 3.

1. Бобкова О.В. Охрана труда и техника безопасности. Обеспечение прав работника [Электронный ресурс]: законодательные и нормативные акты с комментариями / О.В.

Бобкова. Электрон. текстовые данные. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010. 283 с. 2227-8397. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1553.html>

2. Охрана труда [Электронный ресурс]: тесты и нормативно-правовая база / .Электрон. текстовые данные. Саратов: Корпорация «Диполь», 2012. 148 с. 2227-8397. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4984.html>

Дополнительная:

Раздел 1.

1. Барайс Герман. Как вести себя в отеле. М.: Дельта, 2000. 254 с.
2. Беквит Гарри Что любят клиенты. СПб.: Звезда, 2003. 154 с.
3. Бургонова Г.Н., Каморджанова Н.А. Гостиничный туристический бизнес. М.: Финансы и статистика, 1999. 200 с.
4. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 2005. 128 с.
5. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса. Ростов н/Д: Феникс, 2003. 231 с.
6. Жуков Г.С. Эксплуатация гостиниц М.: АКАДЕМИЯ, 1997.
7. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства М.: Высшая школа, 1998. 269 с.
8. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое Знание, 2002. 285 с.
9. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Международные системы классификации отелей. М.: Высш. школа, 2003. 354 с.
10. Линн Ван дер Ваген Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001. 132 с.
11. Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов. М.: Экмос, 2004. 208 с.
12. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. М.: Высш. школа, 2006. 168 с.
13. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах /Могильный М.П., Баласанян А.Ю. М.: ДеЛи принт, 2004. 176 с.
14. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. М.: Экономика, 2005. 242 с.
15. Сенин В.С. Организация международного туризма М.: Финансы и статистика, 2000. 196 с.
16. Скобкин С.С. Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания. М.: Высш. школа, 2004. 157 с.
17. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. М.: Высш. школа, 2007. 238 с.
18. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: Академия, 2007. 256 с.
19. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. М.: Юнити, 2007. 302 с.
20. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: Финансы и статистика, 2003. 172 с.

Раздел 2.

1. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. М.: Московские учебники, 2006. 318 с.
2. Кучер Л.С. Ресторанный бизнес в России: технология успеха. М.: Рконсульт, 2002. 468 с.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: Издательский центр «Академия», 2005. 208 с.

4. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2003. 365 с.
5. Бондаренко, Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. М.: Новое издание, 2006. 365 с.

Раздел 3.

1. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса. Ростов н/Д: Феникс, 2007.
2. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: ООО «Новое знание», 2005.
3. Шкатулла В.И. Настольная книга менеджера по кадрам. М.: Корма, 2007.
4. Справочник кадрового работника. Образцы должностных инструкций. М.: Приор, 2000.

Журналы:

Раздел 1.

1. Туризм и гостиничное хозяйство
2. Гостиничный и туристический бизнес
3. Отель
4. Парад отелей

Раздел 2.

1. Ресторанный бизнес
2. Ресторанные ведомости
3. Ресторатор, Вы и Ваш ресторан
4. Ресторан – мое дело
5. Ресторан и гостиница
6. Современный ресторан
7. Шеф
8. Отдел продаж
9. Витрина
10. Питание и общество
11. Трюфель
12. Отель
13. Парад отелей
14. Пять звезд
15. Стандарт 5 звезд

Интернет ресурсы:

Раздел 1.

1. Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association. - <http://www.ih-ra.com/>
2. Российская гостиничная ассоциация - <http://www.rha.ru/>
3. Федерация рестораторов и отельеров - <http://www.new.frio.ru/>
4. Туристический бизнес для новичков – <http://tourfaq.net>

Раздел 2.

1. mednogorsk.org.ru
2. dk-catering.ru
3. otel-e.com/ru
4. www.mygel.ru
5. etiket.dljavseh.ru

6. prohotel.ru
7. www.oteli-chehii.ru
8. restorator.name
9. stud24.ru

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

С целью реализации компетентного подхода при проведении аудиторных занятий используются активные и интерактивные формы проведения занятий: тренинги, анализ нормативно-правовой базы профессиональной деятельности, решение ситуационных задач, моделирование.

Освоение программы данного модуля должно проходить после изучения следующих общепрофессиональных дисциплин: Менеджмент, Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, Сервисная деятельность, Гостиничная индустрия, Психология делового общения, Профессиональная этика и этикет.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

наличие высшего сервисного образования или опыта работы в сфере сервиса не менее 5 лет. Обязательная стажировка в гостинице не реже 1 раза в три года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

наличие высшего сервисного образования или опыта работы в сфере сервиса не менее 5 лет. Обязательная стажировка в гостинице не реже 1 раза в три года.

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. Способность организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Проведение уборочных работ по алгоритму. Прием заказа на предоставление дополнительных услуг в соответствии с должностными инструкциями (последовательность приема, точность и скорость выполнения). Организация: 1. распределения объема работ между работниками службы питания; 2. подготовки помещений goom-service к обслуживанию; 3 .осуществления контроля за обслуживанием потребителей в соответствии с операционными стандартами. Ведение личных и телефонных переговоров о приеме заявки на предоставление услуг питания в номере и заказе столиков для проведения различных мероприятий в предприятии питания и вне его в соответствии правилами делового этикета и стандартов обслуживания (уровень речевой грамотности, этичности, точности формулировок и др.).	<i>Экспертная оценка уборки тренингового кабинета.</i> <i>Экспертная оценка приема заказа на оказание дополнительных услуг.</i> <i>Экспертная оценка организации рабочего места службы питания.</i> <i>Экспертная оценка ведения деловых переговоров о приеме заявки на предоставление услуг питания в номере и на обслуживание различных мероприятий в предприятии питания и вне его.</i>

	Выполнение работ с оборудованием, инвентарем, моющими средствами в соответствии с техникой безопасности.	Экспертная оценка использования защитных средств при работе с оборудованием и инвентарем, моющими средствами.
ПК 3.2. Способность организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Прием заказов по меню room-service в соответствии с операционными стандартами службы room-service. Выполнение обслуживания и применение на практике: 1. правил и технических приемов обслуживания потребителей, основных правил этикета, правил сервировки; 2. столовой посуды, приборов, столового белья, применяемых при обслуживании; 3. обслуживания приемов, банкетов, торжеств и других специальных мероприятий 4. форм расчетов с потребителями в соответствии со стандартами обслуживания и правилами этикета.	Экспертная оценка заполнения журнала заказов. Экспертная оценка выполнения обслуживания, использования правил и технических приемов при предоставлении услуг питания потребителям, основных правил этикета.
ПК 3.3. Способность вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Составление актов на списание инвентаря и оборудования в соответствии с нормативными документами Заполнения инвентаризационной ведомости в соответствии с нормативными документами.	Экспертная оценка портфолио.
ПК 3.4. Способность создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Составление документации на хранение личных вещей гостей в соответствии с нормативными документами.	Экспертная оценка заявки на хранение личных вещей гостей и акта при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

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. Способность понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней устойчивый интерес	1. Своевременное и качественное выполнение учебных заданий по профессиональному модулю; 2. Повышение качества результата обучения по профессиональному модулю; 3. Демонстрация интереса к будущей профессии; 4. Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; 5. Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии.	<i>Экспертная оценка работы на практических занятиях и производственной практике.</i>
ОК 2. Способность организовывать собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество.	1. Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в организации обслуживания гостей в процессе проживания; 2. Оценка эффективности и качества выполнения типовых методов и способов выполнения профессиональных задач.	<i>Экспертная оценка работы на практических занятиях и производственной практике, Метод кейсов</i>
ОК 3. Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность.	1. Аргументировать анализ текущей ситуации; 2. Обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональных задач в области обслуживания гостей; 3. Понимание личной ответственности за предложенные решения.	<i>Метод кейсов</i>
ОК 4. Способность осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.	1. Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; 2. Качество получаемой информации, ее	<i>Портфолио самостоятельных работ.</i>

	структурирование и анализ.	
ОК 5. Способность использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	1. Организация рабочего места (зоны) для организации обслуживания гостей в процессе проживания с использованием информационно-коммуникационных технологий; 2. Грамотное владение информационно-коммуникационными технологиями.	<i>Экспертная оценка работы с телекоммуникационными средствами в процессе тренинга.</i>
ОК 6. Способность работать в коллективе и команде, эффективно общается с коллегами, руководством, потребителями.	1. Взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; 2. Проявление лидерских качеств; 3. Проявление готовности к обмену информацией; 4. Проявление терпимости в конфликтных ситуациях, возникающих в ходе предоставления гостиничных услуг.	<i>Экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе практических занятий, учебной и производственной практики.</i>
ОК 7. Способность брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	1. Самоанализ и коррекция результатов собственной работы; 2. Проявление ответственности за работу других сотрудников службы приема и размещения, результат выполнения заданий.	<i>Экспертная оценка осуществления видов деятельности в процессе практических занятий, учебной и производственной практики.</i>
ОК 8. Способность самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации.	1. Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; 2. Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития; 3. Возрастающая динамика личностного и профессионального развития.	<i>Портфолио достижений.</i>
ОК 9. Способность ориентироваться в условиях частой смены технологий в	1. Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; 2. Анализ инноваций,	<i>Экспертная оценка осуществления видов.</i>

профессиональной деятельности.	используемых в работе службы бронирования; 3. Владение современными информационно-коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности.	<i>деятельности в процессе практических занятий, учебной и производственной практики.</i>
---------------------------------------	---	--