

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЁЖНОЙ
ПОЛИТИКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение

«НИЖЕГОРОДСКИЙ КОЛЛЕДЖ МАЛОГО БИЗНЕСА»

Рабочая программа профессионального модуля

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

для специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис

Нижний Новгород

2020

РАССМОТРЕНО
цикловой комиссией
сервиса и туризма

Председатель:

 С.А. Саманова

Протокол № _11_ от 21.05.2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора


А.С. Евтеев



21 мая 2021 г.

Разработчик:

преподаватель ГБПОУ НКМБ

С.А. Саманова



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
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 основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 101101 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Организация обслуживания гостей в процессе проживания и соответствующих (ПК):

ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

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

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования 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 программы профессионального модуля:

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	570
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	308
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	154
в том числе:	
Промежуточная аттестация в форме Дифференцированного зачёта	

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности *организация обслуживания гостей в процессе проживания*, в том числе профессиональными и общими 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 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

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
			Всего, часов	в т.ч. 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 ПК 3.3	Раздел 1 Организация и контроль работы персонала службы эксплуатации номерного фонда при обслуживании гостей в процессе проживания	120	80	38	20	40			
ПК 3.2	Раздел 2 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.	183	122	32		61			
ПК 3.4	Раздел 3 Обеспечение безопасности	129	86	24		43			
	Курсовая работа (проект)	30	20				10		
	Учебная практика	36						36	
	Производственная практика (по профилю специальности)	72							72
	Всего:	570	308	94		154	20	36	72

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

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.		308	
МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.		308	2
Раздел 1 Организация и контроль работы персонала административно-хозяйственной службы при обслуживании гостей в процессе проживания		80	
Тема 1.1 Служба эксплуатации номерного фонда	Содержание:	20	
	1. Введение. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы. Антикоррупционная политика РФ 2. Организация обслуживания номерного фонда гостиницы. Административно - хозяйственная служба. 3. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы. 4. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда. 5. Организация деятельности службы эксплуатации номерного фонда.	10	
	Практические работы: 1. Должностные обязанности работников административно-хозяйственной службы. 2. Составление графиков выхода на работу и графиков сменных заданий персонала.	10	
			3

	3. Униформа: типы униформы. 4. Бельевое хозяйство. 5. Осуществление замены белья, комплектация, инвентарный контроль. 6. Работа прачечной в гостинице. 7. Типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации. 8. Осуществление инвентарного контроля		
	Практические работы: 1. Типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств; комплектация при уборке помещений. 2. Особенности рабочего цикла прачечной. 3. Работа с гостевыми принадлежностями в хозяйственной службе.	12	
Раздел 2 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.		122	
Тема 2.1 Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	Содержание: 1. Виды услуг, оказываемых в гостинице. Особенности гостиничных услуг. 2. Организация бытового обслуживания гостиницы. Стандарты технологии обслуживания: цели и задачи 3. Организация работы бизнес-центра в гостинице. 4. Транспортные услуги. Заказ такси. Прокат машин. Характеристика основных категорий транспортных средств. 5. Виды оздоровительных услуг и услуг индустрии красоты, предоставляемых в отеле.	32	
		28	
	Практические работы: 1. Бизнес-услуги, предоставляемые в гостинице.	4	3
Тема 2.2. Принципы и технология организации досуга и отдыха.	Содержание	28	
	1. Технология организации досуга и отдыха. Понятие «рекреация». Главные рекреационные функции. 2. Организация работы экскурсионного бюро в гостинице.	18	

	3. Понятия «анимация» и «анимационные услуги». Виды анимационных услуг. Основные характеристики процесса развлечения. 4. Технология разработки анимационных услуг. Анимационные услуги в ресторане. 5. Коммерческие анимационные фирмы, как деловые партнеры гостиницы.		3
	Практическая работа: 1. Проведение экскурсий, обязанности экскурсоводов. 2. Формирование и реализация анимационных программ Разработка анимационных программ для разных категорий гостей.	10	
Тема 2.3 Организация и предоставление услуги питания.	Содержание	46	2
	1. Классификация предприятий массового питания. Служба питания гостиницы 2. Виды ресторанов (ГОСТ Р 50762-95) и баров гостиницы. Схема управления пищевым комплексом отеля. 3. Виды обслуживания при оказании услуг питания гостиницы. Обслуживание приёмов и банкетов. 4. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.	32	
	Практические работы: 1. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков. Разработка меню на день. 2. Разработка должностной инструкции метрдотеля. 3. Организация работы служащих ресторана.	14	
Тема 2.4 Особенности обслуживания room-service.	Содержание	16	2
	1. Особенности предоставления услуги «room-service» в гостинице. 2. Правила оформления заказа. Технология предоставления услуги. 3. Посуда, инвентарь, приспособления, применяемые при «room service». 4. Правила сервировки подноса (тележки), доставки и подачи заказа.	12	

	Практические работы: 1. Оформление заказа на услуги питания. Составление схем сервировки подноса при «room- service».	4	3
Раздел 3 Обеспечение безопасности		86	
Тема 3.1 Системы безопасности.	Содержание 1. Комплексная система обеспечения безопасности. Системы видеонаблюдения. 2. Системы контроля доступа в помещения гостиницы. 3. Система противопожарной сигнализации. 4. Правила поведения сотрудников на жилых этажах гостиницы в экстремальных ситуациях.	30	2
	Практические работы: 1. Составить план эвакуации при возникновении чрезвычайных ситуаций.	24	
	Практические работы: 1. Составить план эвакуации при возникновении чрезвычайных ситуаций.	6	
Тема 3.2 Охрана труда	Содержание: 1. Охрана труда персонала административно-хозяйственной службы. 2. Профилактика производственного травматизма. 3. Электробезопасность в гостинице. Химические и биологические факторы риска. 4. Производственная санитария и гигиена. 5. Особенности психофизиологической нагрузки персонала гостиницы.	20	2
	1. Охрана труда персонала административно-хозяйственной службы. 2. Профилактика производственного травматизма. 3. Электробезопасность в гостинице. Химические и биологические факторы риска. 4. Производственная санитария и гигиена. 5. Особенности психофизиологической нагрузки персонала гостиницы.	14	
	Практические работы: 1. Составление инструкции по технике безопасности. 2. Оснащение рабочего места дежурного по этажу.	6	
Тема 3.3 Обеспечение сохранности	Содержание:	34	

вещей и ценностей проживающих	1. Правила организации хранения ценностей проживающих. Правила обращения с магнитными ключами. 2. Порядок возмещения ущерба при порче имущества гостиницы. 3. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. 4. Организация учёта и возврата, забытых вещей владельцам.	22	2
	Практические работы: 1. Оформление документации на хранение личных вещей гостя. 2. Составление акта о порче имущества гостя. 3. Составление акта на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.	12	3
	Дифференцированный зачет	2	
	Курсовое проектирование	20	
Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся Анализ удовлетворённости клиента на основе различных источников информации. Составление схемы технологии обслуживания гостиничной клиентуры и разработка инструкций должностных обязанностей работников хозяйственной службы. Сравнительный анализ разных типов обслуживания в номерах гостиницы. Сравнительный анализ разных типов обслуживания (Шведский стол, русский стол). Характеристика национальных завтраков. Составление перечня дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах. Подготовить сообщение «Персональные и посреднические услуги, их предоставление в гостиницах и туристских комплексах».		154	

<p>Подготовить сообщение «Дополнительные бытовые услуги, предоставляемые хозяйственной службой гостиницы».</p> <p>Подготовить доклад «Учёт оборудования гостиницы».</p> <p>Подготовить доклад «Проведение инвентаризации оборудования гостиницы»</p> <p>Подготовить презентацию по теме «Униформа гостиничного персонала»</p> <p>Подготовить доклад «Сглаживание конфликтов при работе с клиентами»</p> <p>Подготовить презентацию на тему «Обслуживание гостя в номере»</p> <p>Подготовить доклад «Особенности работы экскурсионного бюро в гостинице»</p> <p>Подготовить доклад «Подбор персонала для основных служб гостиницы.»</p> <p>Курсовые работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда на примере конкретной гостиницы региона. 2. Организация транспортного обслуживания в гостиницах. 3. Особенности организации обслуживания в отелях категории пять звёзд. 4. Организация и технология обслуживания гостей питанием в гостиницах. 5. Правовое обеспечение урегулирования конфликтных ситуаций с клиентами гостиницы. 6. Особенности организации обслуживания в отелях квартирного типа. 7. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к номерному фонду гостиницы. 8. Организация уборочных работ в гостинице на примере конкретной гостиницы региона. 9. Материально-техническое обеспечение хозяйственной службы, инвентарный контроль. 10. Особенности организации предоставления различных видов дополнительных и сопутствующих услуг на примере конкретной гостиницы региона. 11. Организация и предоставление услуги питания в зависимости от средства размещения. 12. Особенности обслуживания гостя в номере (room-service). Технология предоставления услуг. 13. Охрана труда персонала административно-хозяйственной службы. Профилактика производственного травматизма. 14. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих. Организация учёта и возврата, забытых вещей 		
--	--	--

<p>владельцам.</p> <p>15. Комплексная система обеспечения безопасности в гостинице. Системы контроля доступа в помещения гостиницы.</p> <p>16. Принципы и технология организации досуга и отдыха, проживающих в гостинице на конкретном примере.</p> <p>17. Система осуществления контроля качества работы персонала службы эксплуатации номерного фонда.</p> <p>18. Организация учета и инвентаризации на гостиничном предприятии.</p> <p>19. Технологии выполнения различных видов уборочных работ.</p> <p>20. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников службы эксплуатации номерного фонда.</p> <p>21. Организационная структура предприятия питания в гостинице на примере конкретной гостиницы региона.</p> <p>22. Основные виды обслуживания, предлагаемые гостиничными предприятиями питания.</p> <p>23. Организация работы прачечной в гостинице.</p> <p>24. Организационно-управленческая структура служб гостиниц и их роль в деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>25. Особенности стандартов качества уборки номерного фонда гостиницы, производительность труда</p> <p>Учебная практика</p> <p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оформление документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы. 2. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. 3. Составление схем процесса оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA – услуг, туристско – экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, хранение ценностей проживающих и др. 4. Схемы комплектации сервировочной тележки room-service, сервировки столов. 5. Освоение различных приемов подачи блюд и напитков, сбора использованной посуды. 6. Составление счета за обслуживание. 	<p>36</p>	
--	-----------	--

<p>7. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.</p> <p>8. Соблюдение правил техники безопасности и охраны труда при работе с инвентарем и оборудованием.</p> <p>Производственная практика</p> <p>Виды работ:</p> <p>1. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы.</p> <p>2. Предоставление услуги питания в номерах.</p> <p>3. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.</p> <p>4. Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>5. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.</p> <p>6. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.</p>	72	
Всего	570	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 03

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы модуля имеется учебный кабинет: «Гостиничного сервиса».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: столы и стулья для студентов, доска, стол и стул для преподавателя.

Технические средства обучения: проектор, экран, компьютеры, телефон, факс, мини-АТС, выход в Интернет

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-I «О защите прав потребителей».
2. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами, вступившая в силу 15 июня 1979 г., призванная регулировать подписание и исполнение гостиничных контрактов международного характера.
3. Международные гостиничные правила, одобренные советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г., призванные информировать гостя и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях.
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие.- М.: ИНФРА-М, 2017.- 304 с.
5. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
6. Постановление Госстандарта РФ от 5 августа 1997 г. №17 «Об утверждении Правил по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц».
7. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования / М. А. Ехина – 4-е изд., стер.-М.: Издательский центр Академия, 2016
8. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. -3-е изд., испр. И доп. – М.: Аспект Пресс, 2017.

Дополнительные источники:

1. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ИНФРА –М, 2019. – 240 с.

2. Информационные технологии в туристической индустрии: Учебное пособие / С.П. Есаулова. – М.: «Дашков Ко», 2018.- 152 с.

Интернет-ресурсы:

1. www.travelweb.com
2. www.expedia.com
3. www.hotelworld.com
4. www.travelocity.com

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Программа профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» реализуется в течение 2-х семестров 1 и 2 курса обучения.

Организация учебного процесса и преподавание профессионального модуля в современных условиях должны основываться на инновационных психолого-педагогических подходах и технологиях, направленных на повышение эффективности преподавания и качества подготовки обучающихся.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин из обще-гуманитарного, социально-экономического, математического и профессионального циклов, таких как: «Психология общения», «Экономика», «Право», «Информатика и ИКТ», «Менеджмент», «Экономика организации», «Правовое и документационное обеспечение». ПМ 02 Приём, размещение и выписка гостей.

В процессе обучения студентов основными формами являются: аудиторные занятия, включающие лекции и практические занятия, а так же самостоятельная работа обучающегося. Тематика лекций и практических занятий соответствует содержанию программы профессионального модуля.

Для успешного освоения профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» каждый студент обеспечивается учебно-методическими материалами (тематическими планами практических занятий, учебно-методической литературой, типовыми тестовыми заданиями, ситуационными задачами, заданиями и рекомендациями по самостоятельной работе и курсовой работе).

Лекции формируют у студентов системное представление об изучаемых разделах профессионального модуля, обеспечивают усвоение ими основных дидактических единиц, готовность к восприятию профессиональных технологий и инноваций, а так же способствует развитию интеллектуальных способностей.

Практические занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной

индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции.

Самостоятельная работа включает в себя работу с литературой, подготовку рефератов по выбранной теме, проведение исследований в рамках курсового проектирования, отработку практических умений, и способствует развитию познавательной активности, творческого мышления обучающихся, прививает навыки самостоятельного поиска информации, а также формирует способность и готовность к самосовершенствованию, самореализации.

Оценка теоретических и практических знаний студентов осуществляется с помощью тестового контроля, решения ситуационных задач, оценки практических умений.

Учебная практика проходит под руководством преподавателей, осуществляющих преподавание междисциплинарного курса профессионального модуля.

4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Береговая Ю. А. – преподаватель специальных дисциплин, Нижегородский педагогический университет

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<ul style="list-style-type: none"> — организация и контроль работы персонала хозяйственной службы; — предоставление услуги питания в номерах; — организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; — демонстрация умений и навыков в организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды 	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тесты; - кейс-ситуации; -практические работы; <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дифференцированный зачет по МДК;
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	<ul style="list-style-type: none"> — правильная организация работы по предоставлению услуги питания в номерах; — правильное выполнение комплектования сервировочной тележки room-service, — правильное проведение сервировки столов 	<ul style="list-style-type: none"> - дифференцированный зачет по учебной практике; - дифференцированный зачет по производственной практике;
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> — демонстрация навыков безопасной работы с оборудованием для доставки и раздачи готовых блюд; 	<ul style="list-style-type: none"> - защита курсовой работы

	<ul style="list-style-type: none"> — оформление документации по учету оборудования и инвентаря; — составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним 	Итоговая аттестация по модулю: Экзамен (квалификационный)
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	— точное выполнение инструкции по обеспечению сохранности ценностей проживающих, ведение соответствующей документации;	

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.	-проявление интереса к будущей профессии	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике</i>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснование выбора и применения методов и способов принятия управленческих решений в области бронирования; - применение объективных критериев при оценке выполнения профессиональных задач в процессе бронирования	
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать	-проявление способности принимать решения в стандартных	

решения в нестандартных ситуациях.	и нестандартных ситуациях в процессе бронирования и нести за них ответственность	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	-нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач в процессе бронирования, профессионального и личностного развития	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	-проявление уверенного владения навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности в процессе бронирования	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, обеспечивать её сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	взаимодействие с обучаемыми, преподавателями в процессе обучения	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчинённых, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения задания	проявление ответственности за работу подчинённых, за результат выполнения заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	планирование обучаемыми повышения личностного и квалификационного уровня	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	проявление интереса к инновациям в области бронирования	

