

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Златоустовский юридический колледж «ИЦЛ»



Рабочая программа профессионального модуля
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Златоуст
2021

Согласовано с работодателем:

ООО «Таганай-Центр» (Гостиница Никольский г. Златоуст)

Директор  Николаева П.П.



1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», единая для всех форм обучения в части освоения основного вида профессиональной деятельности организация обслуживания гостей в процессе проживания и соответствующих профессиональных компетенций:

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

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в профессиональном образовании и профессиональной подготовке специалиста по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент 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.

Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
	Очная
Максимальная учебная нагрузка (всего)	233
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	155
В том числе: практические занятия	55
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	78
Производственная практика	72
Итоговая аттестация в форме	Дифференцированный зачет

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	233
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	155
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	55
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	20
Самостоятельная работа студента (всего)	78
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
Исследовательская работа	
Работа с нормативно-законодательными документами	
Работа с информационными источниками	
Реферативная работа	
Расчетно-графическая работа	-
Творческие задания	
Подготовка презентационных материалов	
Составление таблиц, схем	
Составление тезисов	
Производственная практика	72
Аттестация по дисциплине	<i>Дифференцированный зачет</i>

2. РЕЗУЛЬТАТ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение студентами 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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (максимальная 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 (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов		
ОК 1 – 10 ПК 3.1	Раздел 1 Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	54	35	15		19		-
ОК 1 – 10 ПК 3.2	Раздел 2 Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	43	24	16		19		-
ОК 1 – 10 ПК 3.3	Раздел 3 Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы	68	48	12		20		-

ОК 1 – 10 ПК 3.4	Раздел 4 Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	67	48	12		19			-
	Производственная практика, часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)								
	Всего	232	155	55	20	77			72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	
Раздел ПМ 1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы		233		
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		54		
Тема 1.1. Организация уборки номеров и требования к качеству уборки.	Содержание учебного материала	10		
	1	Условия для осуществления быстрой и качественной уборки гостиницы.	1	
	2	Категории персонала для уборочных работ.	1	
	3	Принципы выполнения уборочных работ.	1	
	4	Классификация уборочных работ	1	
	5	Последовательность уборки номера.	1	
	6	Последовательность уборки многокомнатного номера.	1	
	7	Последовательность осуществляемых видов уборки.	1	
	8	Требования к качеству проведения уборочных работ	1	
	Практические занятия		4	
	№ 1 Принципы выполнения и классификация уборочных работ.			2
	№ 2 Последовательность осуществляемых видов уборки.			2
	№ 3 Организация и контроль уборки номеров			3
	Самостоятельная работа студента		6	
	1. Изучение нормативов выполнения уборки. Составление конспекта			2 3
2. Подготовка сообщений по вопросам организации и технологии обслуживания номерного фонда.			3	
3. Подготовка презентации по видам уборочного инвентаря и уборочной техники				
Тема 1.2. Подготовка номеров заселению.	Содержание учебного материала	10		
	1	Технология приема гостей и их заселение	1	
	2	Получение информации о состоянии номерного фонда.	1	
	3	Оформление заявок на ремонт и ликвидацию неполадок в номерах.	1	
	4	Проведение операционного типа уборки.	1	
	5	Обслуживание мини-баров.	1	
	Практические занятия		2	
	№ 4 Получение информации о состоянии номерного фонда			2
	№ 5 Оформление документов по приемке			2

	номеров и переводу гостей			
	Самостоятельная работа студента	2		
	Составление тематического дайджеста по материалам журнала «Гостиничное дело»		3	
Тема 1.3.	Содержание учебного материала	10		
Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.	1	Правила техники безопасности и пожарной безопасности при проведении уборки в номерах	1	
	2	Правила техники безопасности и пожарной безопасности при проведении уборки служебных помещений и помещений общего пользования	1	
	3	Набор санитарно-гигиенических принадлежностей.	1	
	4	Предметы личной гигиены.	1	
	5	Хранение санитарно-гигиенических принадлежностей.	1	
	6	Маркировка санитарно-гигиенических принадлежностей.	1	
	7	Правила техники безопасности при работе с моющими и чистящими средствами	1	
	Практические занятия		2	
	№ 6 «Организация и контроль уборки служебных помещений и помещений общего пользования».			2
	Самостоятельная работа студента		2	
1. Изучение нормативных документов по технике безопасности уборочных работ. Составление конспекта			2	
2. Изучение нормативных документов по обеспечению пожарной безопасности уборочных работ. Составление конспекта			2	
Тема 1.4. Виды комплиментов, персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.	Содержание учебного материала	14		
	1	Понятие и виды «комплиментов»	1	
	2	Понятие и виды персональных и дополнительных услуг в гостинице	1	
	3	Порядок оказания персональных услуг	1	
	4	Порядок оказания дополнительных услуг	1	
	5	Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку	1	
	6	Получение готовых заказов	1	
	7	Принципы и технологии организации досуга и отдыха	1	
	8	Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	1	
	9	Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной собственности гостиницы	1	
Практические занятия		7		
№ 7 «Организация оказания услуг по стирке и чистке одежды».		2	2	

	№ 8 «Организация оказания услуг по предоставлению питания в номерах».	1	2	
	№ 9 «Организация оказания бизнес-услуг».	1	2	
	№ 10 «Организация оказания SPA -услуг».	1	2	
	№ 11 «Организация экскурсионного обслуживания».	1	3	
	№ 12 «Контроль соблюдения требований к стандартам и качеству обслуживания».	1	2	
	Самостоятельная работа студента	9		
	Подготовка сообщения по материалам СМИ по оказанию персональных и дополнительных услуг в гостинице	9	3	
Раздел ПМ 2. Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).		43		
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		39		
Тема 2.1. Структура управления предприятиями питания в гостинице.	Содержание учебного материала		4	
	1	Служба питания в гостинице (пищевой комплекс отеля).	1	
	2	Схема управления пищевым комплексом.	1	
	3	Осуществление контроля над кухней ресторана при гостинице; секцией уборки и мойки посуды; ресторанами и барами гостиницы.	1	
	Практические занятия		-	
	Самостоятельная работа студента		6	
	Изучение должностных инструкций сотрудников предприятий питания гостиницы. Составление конспекта.		2	
Тема 2.2. Подготовка к обслуживанию. Правила сервировки столов.	Содержание учебного материала		6	
	1	Этапы процесса подготовки к обслуживанию.	1	
	2	Столовое белье.	1	
	3	Посуда и приборы.	1	
	4	Основные виды сервировки стола. Правила сервировки столов	1	
	Практические занятия		8	
	№ 13 «Правила сервировки столов»		8	2
	Самостоятельная работа студента		6	
1. Подготовка презентации: посуда и приборы 2. Подготовка презентации: виды сервировки стола			3 3	
Тема 2.3. Особенности обслуживания room-service.	Содержание учебного материала		6	
	1	Подача еды и напитков в номер.	1	
	2	Этапы процесса обслуживания номеров.	1	
	3	Заказ необходимого количества оборудования.	1	
	4	Составление графика работы служащих.	1	
	5	Планирование меню.	1	
	6	Обслуживание через поэтажные буфеты-	1	

		бары.		
	7	Разделение труда в бригаде обслуживающих номера официантов.		1
	8	Порядок обслуживания в номере.		1
	9	Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд		1
	10	Направления по совершенствованию качества работы секции.		1
	Практические занятия		8	
	№ 14-15 «Комплектование сервировочной тележки goom-service».		4	2
	№ 16-17 «Приемы подачи блюд и напитков».		2	2
	№ 18-19 «Подготовка счета за обслуживание».		2	2
	Самостоятельная работа студента		7	2
	Составление тематического дайджеста по материалам журнала «Гостиничное дело»		7	3
Раздел ПМ 3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.			68	
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания			32	
Тема 3.1. Оборудование и инвентарь гостиницы.	Содержание учебного материала		6	
	1	Характеристика оборудования гостиницы		1
	2	Инвентарь гостиницы		1
	Практические занятия		6	-
	Самостоятельная работа студента		10	
	Подготовка презентации «Оборудование гостиницы»			3
Тема 3.2. Требования к учету оборудования и инвентаря гостиницы.	Содержание учебного материала		6	
	1	Правила проверки наличия оборудования и инвентаря гостиницы. Инвентаризация.		1
	2	Правила активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.		1
	3	Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.		1
	Практические занятия		6	
	№ 20-21 «Технология проведения и документирования инвентаризации»		2	2
	№ 22 «Активирование утерянной или испорченной гостиничной собственности»		2	2
	№ 23-24 «Решение ситуационных задач по учету оборудования и инвентаря гостиницы»		2	3
	Самостоятельная работа студента		10	
	Составление тематического дайджеста по материалам журнала «Гостиничное дело»		10	3
Раздел ПМ 4. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих			67	
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания			34	
Тема 4.1 Основные	Содержание учебного материала		4	
	1	Правила поведения сотрудников на жилых		1

правила персонала гостиниц.	для	этажах в экстремальных ситуациях.		
	2	Правила обращения с магнитными ключами		1
	Практические занятия		4	
	№ 25 «Решение ситуационных задач по правилам поведения персонала»		4	3
	Самостоятельная работа студента		6	
Подготовка тематического сообщения по материалам СМИ			3	
Тема 4.2 Организация хранения ценностей проживающих	Содержание учебного материала		4	
	1	Условия обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих		1
	2	Правила организации хранения ценностей проживающих		1
	3	Камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки.		1
	4	Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих		1
	Практические занятия		4	
	№ 26 «Предоставление услуги хранения ценных вещей»		2	2
	№ 27 «Решение ситуационных задач по предоставлению услуги хранения ценностей».		2	3
	Самостоятельная работа студента		6	
Изучение статьи 925 Гражданского кодекса РФ «Хранение в гостинице». Составление конспекта.		6	2	
Тема 4.3. Возмещение ущерба при утрате или порче личных вещей гостей.	Содержание учебного материала		3	
	1	Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.		1
	2	Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.		1
	Практические занятия		7	
	№ 28 «Заполнение актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей»		3	2
	№ 29 «Решение ситуационных задач»		4	3
	Самостоятельная работа студента		2	
Составление тематического дайджеста по материалам журнала «Гостиничное дело»			3	
Примерная тематика курсовых работ			20	
1. Организация уборочных работ (на примере гостиничного предприятия).				
2. Подготовка номеров к заселению (на примере гостиничного предприятия).				
3. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности в гостинице.				
4. Организация оказания персональных и дополнительных услуг (на примере гостиничного предприятия).				
5. Организация предоставления питания в номерах (на примере				

<p>гостиничного предприятия).</p> <p>6. Организация туристско-экскурсионного обслуживания в гостинице</p> <p>7. Организация транспортного обслуживания в гостинице.</p> <p>8. Организация предоставления СПА-услуг в гостинице.</p> <p>9. Организация предоставления бизнес-услуг в гостинице.</p> <p>10. Служба питания в гостинице.</p> <p>11. Требования к стандартам и качеству обслуживания в гостинице.</p> <p>12. Структура управления предприятиями питания в гостинице.</p> <p>13. Особенности обслуживания room-service.</p> <p>14. Оборудование и инвентарь гостиницы.</p> <p>15. Организация учета оборудования и инвентаря гостиницы.</p> <p>16. Организация хранения вещей проживающих (на примере гостиничного предприятия).</p> <p>17. Категории персонала, занятого в обслуживании гостей в процессе проживания.</p> <p>18. Роль организационной культуры в организации обслуживания в гостинице.</p> <p>19. Типы предприятий питания в гостинице.</p> <p>20. Категории персонала в службе питания гостиницы.</p>		
<p>Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ: Ознакомление с объектом практики. Приобретение практического опыта - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; - предоставления услуги питания в номерах; - оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебный кабинет по междисциплинарному курсу «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» не предусмотрен.

Оборудование учебного кабинета: стенды, раздаточный материал («Методические рекомендации по планированию, организации и проведению практических занятий», «Методические рекомендации по планированию и организации самостоятельной работы студентов»).

Технические средства обучения:

мультимедийный комплекс

– ноутбук

– проектор

– экран

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которую рекомендуется проводить концентрированно.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Нормативно-правовая документация:

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490 (ред. от 13.03.2013)).

Литература

Основная:

3. Ёхина М.А. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебное пособие для спо/ М.А.Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 319 с.

Дополнительная:

4. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеев, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1.

5. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204

6. Клепцова О.И. Мировое гостиничное хозяйство [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.И. Клепцова. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2012. — 106 с. — 978-5-93252-266-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12699.html>

Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс] : практическое пособие / М.В. Кобяк. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2014. — 290 с.

Периодические издания

7. Журнал «Гостиничное дело»

Информационные ресурсы

8. Портал образовательного учреждения <http://portal.chuc.ru/Library/>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебные занятия по данному модулю проводятся в следующих формах: лекции, семинары, практические занятия, консультации.

Обязательным условием допуска к производственной практике является освоение содержания разделов профессионального модуля и выполнение курсовой работы.

Освоению данного профессионального модуля должно предшествовать изучение следующих дисциплин:

- Информатика и ИКТ в профессиональной деятельности
- Менеджмент
- Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности
- Бухгалтерский учет

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты-преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Менеджмент», «Гостиничная индустрия».

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
<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – 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; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических заданий; - самостоятельных работ по темам МДК; - тестирования. <p>Зачет по производственной практике в целом по профессиональному модулю.</p> <p>Комплексный зачет по профессиональному модулю.</p> <p>Защита курсового проекта.</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание. 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических заданий; - самостоятельных работ по темам МДК; - тестирования.

	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; – особенности обслуживания room-service; – правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.. 	<p>Зачет по производственной практике в целом по профессиональному модулю.</p> <p>Комплексный зачет (экзамен) по профессиональному модулю.</p> <p>Защита курсового проекта.</p>
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических заданий; - самостоятельных работ по темам МДК; - тестирования. <p>Зачет по производственной практике в целом по профессиональному модулю.</p> <p>Комплексный зачет (экзамен) по профессиональному модулю.</p>
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических заданий; - самостоятельных работ по темам МДК; - тестирования. <p>Зачет по производственной практике в целом по профессиональному модулю.</p> <p>Комплексный зачет (экзамен) по профессиональному модулю.</p> <p>Защита курсового проекта.</p>

Формы и методы контроля результатов обучения должны позволять проверять у студентов не только сформированности 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.	– демонстрация интереса к будущей профессии.	Наблюдение за деятельностью студентов в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области организации и приема гостей; – оценка эффективности и качества выполнения.	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации обслуживания и приема гостей.	Текущий контроль в форме: - защиты практических заданий; - самостоятельных работ по темам МДК; - тестирования.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные	Текущий контроль в форме: - защиты практических заданий; - самостоятельных работ по темам МДК
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной	– использование различных видов дистанционного обслуживания (мобильные	Текущий контроль в форме защиты практических заданий с

деятельности.	устройства, Интернет, SMS и др.)	использованием Интернет ресурсов
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения, клиентами гостиниц	Наблюдение за деятельностью студентов в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы. – взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения, клиентами гостиниц	Наблюдение за деятельностью студентов в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	Текущий контроль в форме самостоятельных работ по темам МДК
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	– анализ инноваций в области организации бронирования.	Текущий контроль в форме самостоятельных работ по темам МДК
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	- соблюдение правил внутреннего распорядка учебного заведения.	Текущий контроль, организационные моменты учебного занятия