


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Профессионального модуля ПМ. 03

МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

ОДОБРЕНА
на заседании УМО преподавателей
социально-экономического профиля
Протокол от «30» 08 2018 г. № 1
 Т.В. Волобуева



РАССМОТРЕНА
на заседании педагогического совета
протокол от «31» 08 2018г. № 1

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 475, зарегистрированный в Минюсте РФ 26.06.2014 №32876, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-педагогический колледж»

Разработчик:
Небыкова Л.Е. преподаватель ГБПОУ КК УСПК
Квалификация по диплому: Технология и
предпринимательство


(подпись)

Рецензенты:
Нужная О.В., преподаватель ГБПОУ КК УСПК
Квалификация по диплому Технология
и предпринимательство


(подпись)

Руденко А.В. индивидуальный предприниматель, гостиница «Олимпия»
Квалификация по диплому: менеджер гостиничного сервиса


(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
Паспорт рабочей программы профессионального модуля	4
Результаты освоения профессионального модуля	6
Структура и примерное содержание профессионального модуля	7
Условия реализации профессионального модуля	22
Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	23

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм 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 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке специалистов в области образования, при наличии соответствующей лицензии.

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

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;
- *составления различных видов меню.*

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;
- *сервировать стол;*
- *обслуживать гостей в номере;*
- *составлять меню.*

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.
- *основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;*
- *принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;*
- *правила работы с информационной базой данных гостиницы.*

1.4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего: 749 часов

максимальной учебной нагрузки обучающегося 605 часа;

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 403 час ;

самостоятельной работы обучающегося – 202 часа.

учебная практика – 72 час.

производственная практика – 72 час.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Методическое обеспечение образовательного процесса», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Макс часов	Объем времени, отведенной на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности) часов	
			В т.ч. лаборатор и практич. занятия, часов	В т.ч. лек ции	Всего часов	Курсовая работа			
ПК 3.1	Раздел 1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	180	120	84	36	60	0		
ПК 3.2	Раздел 2. Организация и выполнение работ по предоставлению услуг питания в номерах (room-service). Раздел 3. Технологии и организация экскурсионных услуг.	149	99	61	38	50			
ПК 3.3	Раздел 4. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы. Раздел 5. Транспортное обслуживание туристов.	68	46	36	10	22			
ПК 3.4	Раздел 6. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Учебная практика	57	38	23	14	19			
	Раздел 6. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	54	35	26	10	19			
	Производственная практика (по профилю специальности)							72	
	Итого:	749	403	276	127	202	0	72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), дисциплинарных курсов (МДК) и тем		Объем часов	Уровень освоения
ПМ 03 МДК (0301)	Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	401	
Раздел 1		120	
Организация и контроль работы обслуживающего персонала, хозяйственной службы при предоставлении услуг, уборке номеров и служебных помещений.		4	
Тема 1.1 Классификация отелей и туристских комплексов	Содержание		
	1. Введение. Международная и Российская системы классификации гостиничных предприятий..		1
	2. Классификация гостиничных номеров.		2
	3. Международные и Российские гостиничные цепи.		2
	4. Модели гостиничных цепей.		
	Практические занятия	10	
	1. Изучение системы классификации гостиниц.		
	2. Изучение системы классификации других средств размещения .		
	3. Изучение порядка проведения классификации гостиниц.		
	4. Изучение службы эксплуатации номерного фонда.		
	5. Изучение требований предъявляемых к гостиничным номерам.		
	6. Изучение требований к категориям.		
	7. Изучение видов международных гостиничных цепей.		
	8. Изучение видов Российских гостиничных цепей.		
	9. Изучение моделей гостиничных цепей, которые утвердились в мировой гостиничной индустрии.		
	10. Изучение возможных сочетаний моделей гостиничных цепей и их характеристики.		

	Самостоятельные работы	7
	1. Работа с конспектом лекции.	
	2. Конспектирование текста.	
	3. Фронтальный опрос на практическом занятии.	
	4. Изучить работу службы эксплуатации номерного фонда.	
	5. Изучить требования к категориям гостиниц.	
	6. Изучить виды и особенности Российских гостиничных цепей	
	7. Изучить возможные сочетания моделей гостиничных цепей	
	Содержание	5
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда.	2
	2. Основные технологические документы службы номерного фонда.	2
	3. Персонал номерного фонда.	1
	4. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников.	2
	5. Организация работы консьержей и посыльных (раннеров, бэлменов).	2
	Практические занятия	12
	1. Семинар «Организация службы работы эксплуатации номерного фонда в гостиницах, туристских комплексах».	
	2. Деловая игра «Работа менеджера службы эксплуатации номерного фонда».	
	3. Изучение организации работы младшего обслуживающего персонала.	
	4. Изучение функциональных обязанностей менеджера номерного фонда.	
	5. Изучение символов, применяемых для обозначения статуса гостиничных номеров.	
	6. Изучение содержания сведений, которые включаются в отчет о занятости номерного фонда.	
	7. Заполнение листа – задания для супервайзера.	
	8. Заполнение листа – задания для горничной.	
	9. Изучение критерий оценивания качества работы горничной.	
	10. Изучение требований, предъявляемых к супервайзеру, горничной и хаузмену.	
	11. Изучение требований, предъявляемых к внешнему виду сотрудников	

Тема 1.2

Организация поэтажного обслуживания номерного фонда

	гостиницы.		
	Контрольная работа		
	1.Критерии оценивания работы горничной, супервайзера, консьержей, посыльных.		
	Самостоятельные работы	10	
	1. Составление плана и тезисов ответа .		
	2. Работа с конспектом лекции.		
	3. Ответы на контрольные вопросы.		
	4. Подготовиться к семинарскому занятию.		
	5. Подготовиться к деловой игре.		
	6. Изучить обязанности менеджера номерного фонда.		
	7. Изучить содержание сведений о занятости номерного фонда.		
	8. Изучить содержание листа-задания для горничной		
	9. Изучить требования к супервайзеру, горничной и хаузмену		
	10.Подготовка к контрольной работе		
	Содержание	6	
Тема 1.3 Технология и организация уборки номеров	1.Последовательность, виды и этапы уборки номеров.		1
	2.Контроль качества уборки номеров.		1
	3.Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений.		2
	4. VIP-статус гостя, виды «комплиментов».		2
	5. Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей.		2
	6.Программы лояльности.		2
	Практические занятия	16	
	1.Изучение последовательности уборки номеров.		
	2.Изучение последовательности проведения текущей уборки занятого номера.		
	3. Изучение особенностей уборки номера после выезда гостя.		
4. Изучение операций, включающих экспресс-уборку.			
5. Изучение видов работ, выполняемых при генеральной уборке номера.			

	6. Изучение работы услуги «Меню подушек».	
	7. Изучение условий организации устранения технических неполадок в номере.	
	8. Изучение этапов контроля супервайзером качества уборки номеров.	
	9. Изучение последовательности уборки общественных и служебных зон гостиницы.	
	10. Изучение последовательности приема VIP-гостей.	
	11. Изучение видов «комплиментов», предусматриваемых в гостиницах при обслуживании VIP-гостей.	
	12. Изучение содержания собственных программ обслуживания VIP-гостей.	
	13. Изучение особенностей обслуживания VIP-гостя-женщины.	
	14. Изучение особенностей обслуживания VIP-гостя-мужчины.	
	15. Изучение содержания программы лояльности.	
	16. Изучение содержания программы «Постоянный гость».	
	Самостоятельные работы	12
	1. Ответы на контрольные вопросы.	
	2. Собеседование	
	3. Работа над учебным материалом.	
	4. Изучить последовательность уборки номеров.	
	5. Изучить особенности уборки номера после выезда гостя	
	6. Презентация	
	7. Изучить виды работ, выполняемых при генеральной уборке номера	
	8. Изучить условия организации устранения технических неполадок в номере.	
	9. Изучить последовательность уборки общественных и служебных зон гостиницы.	
	10. Подготовить презентацию.	
	11. Изучить особенности обслуживания VIP-гостя- женщины.	
	12. Изучить содержание программы лояльности.	
	Содержание	7
Тема 1.4 Оборудование для обслуживания номеров и		

Техника безопасности при работе с ним	1. Уборочные техника, инвентарь, материалы.		1
	2. Чистящие и моющие средства.		2
	3. Продукция индивидуального пользования.		2
	4. Меры безопасности при работе с уборочными техникой, инвентарем, материалами.		2
	5. Технология обращения с чистящими и моющими средствами.		2
	6. Требования безопасности труда горничной.		2
	7. Охрана труда в гостиничных предприятиях.	16	2
	Практические занятия		
	1. Изучение требований к комплектации тележки горничной.		
	2. Изучение назначения использования уборочной техники и инвентаря в гостинице.		
	3. Изучение обращения с чистящими и моющими средствами.		
	4. Изучение ассортимента продукции индивидуального пользования для гостей.		
	5. Изучение содержания информационной папки для гостей.		
	6. Изучение мер безопасности, необходимых для соблюдения во время уборки помещений, при перевозке багажа.		
	7. Изучение мер безопасности, которые необходимо соблюдать во время эксплуатации систем пыле – и мусороудаления, работе с электроприборами и обслуживании в номерах.		
	8. Изучение правил пользования чистящими и моющими средствами.		
9. Изучение ассортимента и качества чистящих и моющих средств.			
10. Изучение правил техники безопасности в работе горничной.			
11. Изучение правил техники безопасности и пожарной безопасности, необходимых в работе горничной.			
12. Изучение организации и соблюдения правил охраны труда в гостинице.			
13. Изучение Положения по организации работы по охране труда в гостиницах.			
14. Изучение инструкций по охране труда для каждой категории работников.			
15. Изучение организации аттестации рабочих мест работников гостиниц.			
16. Изучение возможных социальных гарантий для работников гостиниц.			

Самостоятельные работы		12
1. Работа над учебным материалом		
2. Подготовка рефератов по теме		
3. Подготовить презентацию		
4. Ответы на контрольные вопросы		
5. Изучить назначение использования уборочной техники и инвентаря в гостинице.		
6. Подготовить презентацию		
7. Изучить меры безопасности во время уборки помещений и при перевозке багажа.		
8. Изучить меры безопасности во время уборки помещений и при перевозке багажа.		
9. Изучить правила техники безопасности в работе горничной.		
10. Изучить организацию и соблюдение правил охраны труда в гостинице.		
11. Изучить инструкции по охране труда для каждой категории работников.		
12. Изучить виды социальных гарантий для работников гостиниц.		
Содержание		4
1. Бельевое хозяйство.		
2. Работа прачечной-химчистки.		
3. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.		
4. Сроки выполнения заказа прачечной-химчисткой.		
Практические занятия		12
1. Изучение устройства бельевого хозяйства.		
2. Изучение требований, предъявляемых к белью в гостинице.		
3. Изучение категорий гостиничного текстиля.		
4. Изучение критерий, по которым выбирают постельное бельё, махровые изделия.		
5. Изучение способов организации стирки белья в отеле.		
6. Изучение технологического процесса работы прачечной.		
Тема 1.5 Организация работы прачечной- химчистки гостиницы		

	7. Изучение требований, предъявляемых к оборудованию прачечной.	
	8. Изучение моющих средств, используемых в прачечной.	
	9. Изучение видов маркировки текстильных изделий.	
	10. Изучение сроков выполнения заказа прачечной- химчистки.	
	11. Заполнение бланка-заказа на услуги прачечной-химчистки.	
	12. Изучение вида доставки выполненных заказов в номер из прачечной-химчистки.	
	Самостоятельные работы	9
	1. Конспектирование текста	
	2. Составление плана и тезисов ответа	
	3. Изучить требования к белью в гостинице.	
	4. Изучить критерии постельного белья, махровых изделий.	
	5. Изучить технологический процесс работы прачечной.	
	6. Изучить моющие средства, используемые в прачечной гостиницы.	
	7. Изучить сроки выполнения заказа прачечной-химчистки.	
	8. Заполнить бланк-заказа на услуги прачечной-химчистки.	
	9. Изучить требования к доставке в номер выполненных заказов из прачечной-химчистки.	
	Содержание	10
Тема 1.6 Организация предоставления услуг в гостинице	1.Дополнительные услуги.	1
	2.Назначение, оборудование и услуги бизнес-центра.	1
	3.Предоставление услуг сервис-бюро.	1
	4.Организация экскурсионного обслуживания.	2
	5. Технологии оказания телекоммуникационных услуг.	2
	6. Оказание персональных, торговых и банковских услуг.	2
	7. Оказание транспортных услуг проживающим.	2
	8. Организация отдыха и развлечений.	2
	9. Организация работы спортивно- оздоровительного комплекса.	2
	10.Организация предоставления СПА-услуг.	2
	Практические занятия:	18
	1.Изучение видов дополнительных услуг гостиницы.	
	2.Изучение работы бизнес-центра в отеле.	

3. Изучение видов оплат бизнес-услуг.	
4. Изучение услуг, оказываемых сервис-бюро отеля.	
5. Изучение возможностей получения визовой поддержки в гостинице.	
6. Изучение организации экскурсионного обслуживания в гостинице.	
7. Изучение возможностей интерактивного телевидения.	
8. Изучение видов услуг, оказываемых дворецким.	
9. Изучение возможностей оказания торговых услуг в отеле.	
10. Изучение возможностей оказания банковских услуг в гостинице.	
11. Изучение видов транспортных услуг и их условия оказания в гостинице.	
12. Изучение видов анимационных программ гостеприимства.	
13. Изучение порядка разработки и оказания анимационных услуг.	
14. Изучение подразделений, включающих в себя спортивно-оздоровительный комплекс отеля.	
15. Изучение функций комплекса СПА – услуг.	
16. Изучение моделей СПА – услуг.	
17. Изучение работы СПА-центра.	
18. Изучение видов специалистов, работающих в СПА – центре.	14
Самостоятельные работы.	
1. Проверка индивидуальных заданий.	
2. Работа над учебным материалом.	
3. Составление тематических кроссвордов.	
4. Составление плана текста.	
5. Решение ситуационных задач.	
6. Изучить работу бизнес-центра в отеле.	
7. Изучить услуги, оказываемые сервис-бюро отеля.	
8. Изучить организацию экскурсионного обслуживания в гостинице.	
9. Изучить виды услуг, оказываемых дворецким.	
10. Изучить оказание банковских услуг в отеле.	
11. Изучить оказание банковских услуг в отеле.	
12. Изучить подразделения по спортивно-оздоровительному комплексу отеля.	

	13. Изучить модели СПА- услуг.		
	14. Изучить виды специалистов, работающих в СПА-центре.		
Раздел II Организация и выполнение работ по предоставлению услуг питания в номерах (room-service)		99	
2.1 Организация питания в гостинице		8	
	1.Предприятия питания.		1
	2.Подготовка персонала баров и ресторанов к обслуживанию.		2
	3. Методы обслуживания при предоставлении услуги питания.		1
	4. Барное обслуживание.		2
	5. Варианты обслуживания питанием.		2
	6.Подготовка торгового зала к обслуживанию.		2
	7.Виды банкетов.		2
	8. Чайная комната.		2
	Практические работы:	22	
	1.Изучение работы ресторана при отеле.		
	2.Изучение должностных обязанностей сотрудников службы питания.		
	3 Изучение правил обслуживания гостей официантом.		
	4. Изучение методов обслуживания при предоставлении услуги питания в гостинице.		
	5. Изучение принципов составления различных видов меню.		
	6. Изучение видов баров при гостинице.		
	7.Изучение видов питания, предоставляемых гостиницей.		
	8. Изучение этапов подготовки торгового зала к обслуживанию.		
	9. Ознакомление с различными видами завтраков, предоставляемых службой питания гостиницы.		
	10. Изучение сервировки стола для завтраков.		
	11. Изучение сервировки стола для обедов.		
	12. Изучение сервировки стола для ужинов.		
	13. Изучение сервировки стола для праздников.		
	14. Изучение расстановки столов для праздничных мероприятий.		
	15. Изучение банкета за столом с полным обслуживанием официантами.		

	16. Изучение банкета за столом с частичным обслуживанием официантами.	
	17. Изучение назначения банкета – фуршет и сервировку стола при этом.	
	18. Изучение назначения банкета – коктейля и сервировку стола при этом.	
	19. Изучение назначения шведского стола. особенности сервировки при этом.	
	20. Изучение назначения банкет – чая и комбинированного банкета.	
	21. Изучение назначения чайной комнаты в отеле.	
	22. Изучение ассортимента блюд и напитков чайной комнаты.	
	Самостоятельные работы	7
	1. Составление таблицы для систематизации учебного материала.	
	2. Подготовить доклады и рефераты.	
	3. Решение ситуационных задач.	
	4. Работа с конспектом лекции.	
	5. Изучить работу ресторана при отеле.	
	6. Презентация	
	7. Изучить принципы составления различных видов меню.	
	Содержание	4
	1. Технология приема заказа и обслуживания в номерах.	1
	2. Правила комплектации сервировочной тележки. Использование фламбе и фондю.	2
	3. Правила и формы расчета с потребителями услуги.	2
	4. Общие требования к производственным помещениям.	2
	Практические работы	10
	1. Изучение обязанностей сотрудников службы Room service.	
	2. Изучение последовательности подготовки к обслуживанию в номерах.	
	3. Изучение порядка подготовки оборудования к обслуживанию.	
	4. Изучение последовательности приема заказов в службе Room service.	
	5. Изучение последовательности компоновки заказа.	
	6. Изучение действий официанта в процессе обслуживания гостя.	
	7. Изучение этапов укомплектования сервировочной тележки.	
	8. Изучение блюд, которые официант может готовить с использованием фламбе и фондю на глазах у гостя.	
	9. Изучение порядка расчета за оказанные услуги в службе Room service.	
Тема 2.2 Предоставление услуги питания в гостиничных номерах.		

	4. Хрустальная и стеклянная посуда, применяемая при сервировке стола.		2
	5. Столовое белье: скатерти, салфетки. Столовые приборы.		2
	Практические работы	6	
	1. Составление таблицы по использованию фарфоровой посуды в ресторане.		
	2. Составление таблицы по использованию стеклянной и хрустальной посуды.		
	3. Составление таблицы по использованию основных и вспомогательных столовых приборов.		
	4. Складывание салфеток простым способом.		
	5. Складывание салфеток сложным способом.		
	6. Изучение видов скатертей, используемых для сервировки стола.		
	Самостоятельные работы:	5	
	1. Начертить таблицу с использованием посуды.		
	2. Подготовить презентацию.		
	3. Составить таблицу по использованию фарфоровой посуды в ресторане.		
	4. Составить таблицу по использованию основных и вспомогательных столовых приборов.		
	5. Складывание салфеток сложным способом.		
	Содержание	6	
Тема 2.5 Обслуживание гостей в зале ресторана.	1. Обязанности метрдотеля, форменная одежда обслуживающего персонала – униформа.		1
	2. Прием и оформление заказа.		1
	3. Способы подачи блюд.		2
	4. Способы подачи холодных и горячих закусок.		2
	5. Правила подачи супов, вторых горячих блюд.		2
	6. Расчет с посетителями.		2
	Практические работы	8	
	1. Изучение обязанностей метрдотеля.		
	2. Изучение обязанностей работы официантов.		
	3. Изучение последовательности расположения закусок, блюд и напитков в меню.		
	4. Изучение видов меню.		
	5. Составление художественного меню для банкета.		

	6. Составление меню для детского праздника.		
	7. Составление меню для дня рождения.		
	Контрольная работа		
	1. Последовательность подачи блюд в ресторане.		
	Самостоятельные работы:	7	
	1. Подготовить презентацию.		
	2. Составить план по новой теме.		
	3. Ответить на контрольные вопросы.		
	4. Изучить обязанности метрдотеля.		
	5. Изучить последовательность расположения закусок, блюд и напитков в меню.		
	6. Составить художественное меню для банкета.		
	7. Составить примерное меню для дня рождения.		
	Содержание	4	
Глава 2. 6 Обслуживание приемов и банкетов.	1. Общие требования к организации обслуживания банкетов.		1
	2. Виды приемов и их характеристика.		2
	3. Подготовка к проведению банкетов и приемов.		2
	4. Правила этикета за столом.		2
	Практические работы	4	
	1. Изучение различных видов приемов.		
	2. Изучение подготовки к проведению банкетов и приемов.		
	3. Изучение правил этикета за столом.		
	4. Изучение расположения мест за столом (начертить схемы)		
	Самостоятельные работы:	4	
1. Изучить общие требования к банкетам.			
2. Подготовить презентацию.			
3. Начертить схемы возможного расположения за столом.			
4. Изучить подготовку к проведению банкетов и приемов.			
	Содержание	6	
Глава 2. 7 Специальные формы обслуживания в ресторане.	1. Обслуживание участников съездов, совещаний, конференций.		2
	2. Обслуживание праздничных мероприятий.		2
	3. Характеристика различных видов баров.		2

	4. Виды оборудования бара, их характеристика.		1
	5. Барная посуда и инвентарь.		1
	6. Методы и формы обслуживания в баре. Приготовление коктейлей и напитков.		2
	Практические работы	7	
	1. Изучение схемы обслуживания по типу «Шведский стол»		
	2. Деловая игра: «Организация обслуживания питанием проживающих в гостиницах и туристских комплексах»		
	3. Изучение технологической документации предприятий питания.		
	4. Изучение назначения барной посуды.		
	5. Изучение инвентаря бара.		
	6. Изучение карты коктейлей бара.		
	Контрольная работа		
	1. Специальные формы обслуживания в ресторане.	7	
	Самостоятельные работы:		
	1. Конспектирование по учебнику.		
	2. Начертить схему с различными видами баров.		
	3. Начертить схему с барной посудой и инвентарем..		
	4. Изучить схему обслуживания по типу «Шведский стол».		
	5. Изучить технологическую документацию предприятий питания.		
	6. Изучить ассортимент барного инвентаря.		
	7. Подготовиться к контрольной работе.	65	
	Раздел III Технологии и организация экскурсионных услуг.		
	Содержание	2	
Тема 3.1 Экскурсионное дело в Российской империи и Советском союзе.	1. Досоветский период.		2
	2. Развитие экскурсионного дела в СССР.		2
	Практические работы	2	
	1. Изучение ГОСТ 50690 – 2000 «Туристические услуги. Общие требования»		
2. Изучение ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».			
Самостоятельные работы:	2		

	<p>1. Начертить в таблице этапы развития экскурсионного дела.</p> <p>2. Изучить ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».</p>		
Тема 3.2	Содержание	3	
Состояние экскурсионного дела в России и перспективы его развития.	1. Переход туризма и экскурсионного дела на коммерческую основу.	1	
	2. Нормативно-правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности.	2	
	3. Перспективы развития экскурсионного дела.	2	
	Практические работы	8	
	1. Изучение типовой должностной инструкции экскурсовода.		
	2. Изучение экскурсионных маршрутов и их тематики в советский период.		
	3. Изучение документа нормативно-правового регулирования туристско-экскурсионной деятельности.		
	4. Изучение содержания специализированных туристско-экскурсионных периодических изданий.		
	5. Изучение перспектив развития экскурсионного дела.		
	6. Изучение видов профессиональных организаций экскурсоводов в России.		
	7. Изучение роли и значения организации экскурсоводов в России.		
	Контрольная работа: Экскурсионное дело в Российской империи и в Советском союзе.		
	Самостоятельные работы:		5
1. Изучение нормативно-правовой документации.			
2. Изучить типовую должностную инструкцию экскурсовода.			
3. Изучить документ нормативно-правового регулирования туристско-экскурсионной деятельности.			
4. Изучить перспективы развития экскурсионного дела.			
5. Изучить роль и значение организации экскурсоводов в России.		2	
Тема 3.3	Содержание		
Геогрия экскурсионного дела.	1. Экскурсия как вид туристских услуг. Ее функции.	1	
	2. Экскурсия, как педагогический процесс и как форма коммуникации.	2	
	Практические работы	9	
	1. Изучение информации о турах для потребителей.		
2. Изучение классификации экскурсий по содержанию, составу участников и			

	месту проведения.		
	3.Изучение классификации экскурсий по способу передвижения, продолжительности и форме проведения.		
	4. Изучение требований к офису туроператора турагента, оказывающего туристские услуги.		
	5.Изучение коммуникативных качеств, которыми должен обладать экскурсовод.		
	6. Изучение признаков и функций экскурсий.		
	7. Изучение групп тематических экскурсий.		
	8. Изучение внеречевых (невербальных) средств общения.		
	Контрольная работа.		
	1.Теория экскурсионного дела.	6	
	Самостоятельные работы:		
	1.Начертить в таблице виды экскурсий.		
	2.Изучить информацию о туре для потребителей.		
	3.Изучить классификацию экскурсий по способу передвижения, продолжительности и форме проведения.		
	4.Изучить коммуникативные качества, которыми должен обладать экскурсовод.		
	5.Изучить группы тематических экскурсий.		
	6.Подготовиться к контрольной работе.		
	Содержание	4	
Тема 3.4 Профессиональная деятельность экскурсовода.	1.Функциональная структура деятельности экскурсовода.		1
	2.Экскурсионная аудитория. Подготовка экскурсоводов и повышение их квалификации.		2
	3.Ожидания экскурсантов и психологическая атмосфера. Обратная связь на экскурсии.		2
	4.Профессиональная культура экскурсовода. Дифференцированный подход к обслуживанию различных экскурсионных групп.		2
	Практическая работа	7	

<p>Тема 3.5 Методические и организационные основы экскурсионного дела. Методика проведения экскурсий.</p>	1. Составление примерного учебного плана курсов (центров) гидов-переводчиков.		
	2. Составление примерного учебного плана курсов (центров) экскурсоводов.		
	3. Составление примерного содержания рецензий на работу экскурсовода.		
	4. Изучение особенностей проведения экскурсий для детей.		
	5. Изучение особенностей работы с молодежью на экскурсии.		
	Изучение особенностей экскурсий для отдыхающих в санаториях.		
	Контрольная работа		
	1. Профессиональная деятельность экскурсовода.		
	Самостоятельные работы:	5	
	1. Конспектирование по учебнику.		
	2. Подготовить сообщения по теме.		
	3. Составить примерный учебный план курсов (центров) экскурсоводов.		
	4. Изучить особенности проведения экскурсий для детей.		
	5. Изучить особенности экскурсий для отдыхающих в санаториях.		
	Содержание	4	
	1. Методика и основные этапы разработки экскурсии. Подготовка технологической карты экскурсии.		2
	2. Техника и особенности показа объектов.		2
	3. Техника и особенности экскурсионного рассказа.		2
	4. Приемы движения и особые методические приемы. Техника ведения экскурсии.		2
	Практические занятия	12	
1. Изучение перечня специальных требований к преподавателям курсов (центров) подготовки гидов-переводчиков и экскурсоводов.			
2. Изучение квалификационных требований к основным должностям работников туристской индустрии.			
3. Изучение информации по теме экскурсий.			
4. Составление маршрута экскурсий.			
5. Изучение контрольного и индивидуального текста экскурсий.			

	6. Изучение содержания «портфеля экскурсовода» и его комплектации.		
	6. Заполнение образца технологической карты экскурсий		
	7. Изучение ступеней экскурсионного показа объектов.		
	8. Изучение действий экскурсовода и экскурсантов во время показа.		
	9. Изучение техники и особенности экскурсионного рассказа.		
	10. Изучение техники ведения экскурсии..		
	Контрольные работы		
	1. Методические и организационные основы экскурсионного дела.		
	Самостоятельные работы:	8	
	1. Составить план-конспект по теме.		
	2. Ответить на контрольные вопросы.		
	3. Изучить перечень специальных требований к преподавателям курсов (центров) гидов-переводчиков и экскурсоводов.		
	4. Изучить информацию по теме экскурсий.		
	5. Изучить контрольный и индивидуальный текст экскурсий.		
	6. Заполнить образец технологической карты экскурсий.		
	7. Изучить действия экскурсовода и экскурсантов во время показа.		
	8. Изучить технику ведения экскурсии.		
	Содержание	4	
Тема 3.6. Подготовка и проведение отдельных видов экскурсий. Содержание и показатели деятельности экскурсионного учреждения.	1. Городская обзорная экскурсия. Специфика архитектурно-градостроительных экскурсий.		1
	2. Производственные экскурсии. Природоведческие экскурсии.		2
	3. Экскурсии по музею или культурному центру. Нестандартные экскурсии.		2
	4. Структура и основные направления деятельности экскурсионного учреждения. Показатели деятельности экскурсионного учреждения.		2
	Практические занятия	8	
	1. Изучение специфических черт городской обзорной экскурсии.		
	2. Изучение специфических черт производственной и природоведческой экскурсий.		
	3. Изучение особенностей экскурсий в музеи и культурные центры.		
	4. Изучение причин и особенностей проведения нестандартных экскурсий.		
	5. Изучение видов учреждений на рынке туристских услуг.		
	6. Изучение показателей деятельности экскурсионного учреждения.		

	7. Заполнение бланков строгой отчетности, применяемые в туристско-экскурсионных организациях.		
	Контрольная работа.		
	1.Содержание и показатели деятельности экскурсионного учреждения.	6	
	Самостоятельные работы:		
	1.Подготовить презентацию.		
	2.Ответить на контрольные вопросы.		
	3.Изучить специфические черты городской обзорной экскурсии.		
	4.Изучить особенности экскурсий в музеи и культурные центры.		
	5.Изучить виды учреждений на рынке туристских услуг.		
	6.Заполнить бланки строгой отчетности, применяемые в туристско-экскурсионных организациях.		
	Раздел IV. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы.	46	
	Содержание	2	
	1.Функциональные обязанности инженерно-технической службы.		2
	2.Инженерно-техническое оборудование гостиниц.		2
	Практические занятия	4	
	1.Изучение функциональных обязанностей инженерно-технической службы гостиниц.		
	2.Ознакомление с ведением учета оборудования гостиниц.		
	3.Ознакомление с ведением технической документации.		
	4. Ознакомление с содержанием паспорта здания, плана этажей, схемой системы отопления, канализации, водопровода, вентиляции и др.		
	Самостоятельные работы:	3	
	1.Составление плана лекции.		
	2.Изучить функциональные обязанности инженерно-технической службы гостиниц.		
	3.Ознакомиться с ведением технической документации.		
	Содержание	3	
	1.Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей.		1
	2.Документальное оформление движения материальных ценностей.		2
Глава 4.2.	Учет материальных ценностей гостиницы.		

	3. Инвентаризация.	2
	Практические занятия	10
	1 Изучение основных видов затрат, в бюджете гостиницы.	
	2. Изучение преимуществ RFID – технологий.	
	3. Изучение работы системы автоматической идентификации	
	4. Изучение функциональных возможностей системы на базе RFID – технологий.	
	5. Изучение сроков проведения инвентаризации.	
	6. Изучение процедуры проведения инвентаризации.	
	7. Изучение случаев и частоты проведения инвентаризации.	
	8. Изучение состава инвентаризационной комиссии.	
	9. Изучение видов документов, необходимых при проведении инвентаризации.	
	10. Заполнение бланка проведения инвентаризации в гостинице.	
	Самостоятельные работы:	7
	1. Собеседование.	
	2. Проверка индивидуальных заданий.	
	3. Изучить преимущества RFID-технологий.	
	4. Изучить функциональные возможности системы на базе RFID-технологий.	
	5. Изучить процедуру проведения инвентаризации.	
	6. Изучить состав инвентаризационной комиссии.	
	7. Заполнить бланк проведения инвентаризации в гостинице.	
	Содержание	4
	1. Безопасность в средствах размещения.	1
	2. Организация работы службы безопасности.	1
	3. Правила обеспечения сохранности вещей и материальных ценностей проживающих.	2
	4. Хищения в гостиницах. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2
	Практические работы	22
	1. Изучение концепции обеспечения безопасности современной гостиницы.	
	2 Изучение возможных угроз безопасности в гостинице.	
Гема 4. 3. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.		

3. Изучение мест повышенного криминального интереса и возможных угроз в них.	
4. Изучение задач службы безопасности.	
5. Изучение правил телефонных разговоров с террористом	
6. Изучение организации пропускного режима в гостинице.	
7. Изучение видов воровства, встречающихся в гостинице.	
8. Изучение средств обеспечения имущественной безопасности проживающих в гостинице.	
9. Изучение организации системы пожарной безопасности в гостинице.	
10. Изучение работы системы охранной сигнализации.	
11. Изучение работы системы управления доступом.	
12. Изучение работы системы телевизионного наблюдения.	
13. Изучение работы системы защиты информации.	
14. Изучение работы системы защиты информации.	
15. Изучение работы системы технической укреплённости здания.	
16. Изучение работы системы оперативной связи.	
17. Изучение преимуществ, построения интегрированного комплекса технических средств безопасности.	
18. Ознакомление со средствами имущественной безопасности проживающих.	
19. Составление тестового задания по теме: «Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей».	
20. Решение ситуационных задач, относящихся к безопасности проживающих.	
Контрольные работы	
1. Виды хищений в гостинице.	
2. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	12
Самостоятельные работы:	
1. Изучить средства обеспечения имущественной безопасности проживающих в гостинице.	
2. Изучить работу системы охранной сигнализации.	
3. Изучить работу системы телевизионного наблюдения.	

	4.Изучить работу системы защиты персональных данных.		
	5.Изучить работу системы оперативной связи.		
	6.Решение ситуационных задач.		
	7.Работа над учебным материалом.		
	8.Изучить возможные угрозы безопасности в гостинице.		
	9.Изучить задачи службы безопасности.		
	10.Изучить организацию пропускного режима в гостинице.		
	11.Подготовить презентацию.		
	12.Составить тест по теме:» Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей».	38	
Раздел У. Транспортное обслуживание туристов.			
		4	
Содержание			
Глава 5.1. Обслуживание туристов воздушным транспортом.	1.Правовые основы регулирования перевозок воздушным транспортом.		1
	2.Современные системы бронирования авиабилетов.		1
	3.Технология обслуживания авиапассажиров. Общие правила перевозки багажа. Сервис для авиапассажиров.		2
	4. Чартерные рейсы. Специальные программы для часто летающих пассажиров.		2
Практические работы			
	1.Заполнение договора о воздушной перевозке пассажиров.	6	
	2.Изучение видов авиабилетов.		
	3.Изучение информации содержащейся в авиабилете.		
	4.Изучение условий пользования магнитными корпоративными VIP – картами.		
	5.Изучение порядка составления акта о несчастном случае.		

	<p>Контрольная работа</p> <p>1.Современные системы бронирования авиабилетов.</p> <p>Самостоятельные работы:</p> <p>1.Конспектирование лекции.</p> <p>2.Ответы на контрольные вопросы.</p> <p>3.Заполнить договор о воздушной перевозке пассажиров.</p> <p>4.Изучить информацию, содержащуюся в авиабилете.</p> <p>5.Изучить порядок составления акта о несчастном случае.</p>	5	
<p>Глава 5.2. Обслуживание туристов железнодорожным транспортом.</p>	<p>Содержание</p> <p>1.Виды железнодорожных сообщений и подвижного состава.</p> <p>2.Тарифы, льготы, сборы.</p> <p>3.Сервис для пассажиров на российском железнодорожном транспорте.</p> <p>4. Новые виды пассажирских вагонов.</p> <p>Практические работы</p> <p>1.Изучение правовых основ перевозок пассажиров железнодорожным транспортом.</p> <p>2.Изучение перевозочных документов.</p> <p>3.Изучение правил перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте.</p> <p>4. Изучение требований к персоналу обслуживающему пассажирские вагоны.</p> <p>5. Изучение особенностей обслуживания организованных групп туристов на ж/д транспорте.</p> <p>6.Изучение особенностей обслуживания пассажиров на зарубежных железных дорогах.</p>	4	
	<p>Самостоятельные работы:</p> <p>1.Собеседование по теме урока.</p> <p>2.Работа над учебным материалом.</p> <p>3.Изучить правовые основы перевозок пассажиров железнодорожным транспортом.</p> <p>4.Изучить правила перевозки пассажиров на железнодорожном</p>	6	
		5	

	транспорт.			
	5.Изучить особенности обслуживания организационных групп туристов на железнодорожном транспорте.		3	
Глава 5.3 Обслуживание туристов автомобильным транспортом.	Содержание			
	1.Классификация подвижного состава и требования, предъявляемые к туристским автобусам.		1	
	2.Обслуживание пассажиров пользующихся автомобильным транспортом на внутренних маршрутах.		2	
	3.Обеспечение безопасности пассажиров при перевозках в автобусах во внутреннем сообщении.		2	
	Практические работы		6	
	1.Изучение правовых основ перевозки пассажиров автомобильным транспортом.			
	2.Изучение правил перевозки пассажиров на маршрутных автобусах и таксомоторах.			
	3.Изучение документов необходимых при реализации международных автоперевозок.			
	4.Оформление документа на прокат автомобиля.			
	5.Изучение соглашения о международном автомобильном сообществе.			
6.Изучение условий выполнения международных автомобильных перевозок.				
	Самостоятельные работы:		5	
	1.Конспектирование текста.			
	2.Ответы на контрольные вопросы.			
	3.Изучить правила перевозки пассажиров на маршрутных автобусах и таксомоторах.			
	4.Оформить документ на прокат автомобиля.			
	5.Изучить условия выполнения международных автомобильных перевозок.		3	
Глава 5.4. Обслуживание туристов водным транспортом.	Содержание			
	1. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров морским и внутренним водным транспортом.		1	
	2. Обслуживание туристов на морских круизных судах.		2	

	3. Обслуживание туристов на речных круизных судах.		2
	Практические работы		
	1.Изучение правовых основ регулирования перевозок пассажиров морским транспортом.	5	
	2.Изучение правовых основ регулирования перевозок пассажиров внутренним водным транспортом.		
	3.Изучение заполнения документов для обслуживания туристов водным транспортом.		
	Контрольная работа.		
	1.Обслуживание туристов водным транспортом.		
	2.Обслуживание туристов на речном круизном судне.		
	Самостоятельные работы:	4	
	1.Составить план и тезисы ответов.		
	2.Изучить правовые основы регулирования перевозок пассажиров морским транспортом.		
	3.Изучить форму заполнения документов для обслуживания туристов водным транспортом.		
	4.Подготовиться к контрольной работе.		
	раздел V 1.Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	35	
	Содержание	2	
Тема 6.1. Организация хранения личных вещей проживающих в гостинице.	1. Обслуживающий персонал в униформе (носильщики багажа, швейцары, работники службы парковки, служащие транспортного подразделения, консьержи).		2
	2.Сейфы гостиничных предприятий, электронные сейфы в номерах гостиницы.		2
	Практические занятия	5	
	1.Изучение дополнительных услуг в гостинице по организации хранения личных вещей, проживающих в гостинице.		
	2.Деловая игра: «Работа обслуживающего персонала в униформе»		
3.Деловая игра: «Организация хранения личных вещей в гостинице»			
4.Интерактивные телевизионные системы.			
5. Изучение функциональных обязанностей обслуживающего персонала			

	в униформе.		
	Самостоятельные работы:		3
	1. Работа с конспектом лекции.		
	2. Подготовиться к деловой игре.		
	3. Изучить работу интерактивных телевизионных систем.		
	Содержание		3
Тема 6.2 Использование электронных замковых систем.	1. Электронная система замков в общественных и жилых помещениях.		1
	2. Системы контроля доступа в помещения гостиницы.		2
	3. Работа «одного ключа», правила его работы. Оборудование, необходимое для использования электронных замковых систем.		2
	Практические занятия		4
	1. Изучение разновидностей замковых систем.		
	2. Изучение свойств материала, из которого изготовлены электронные ключи.		
	3. Изучение режимов работы, в которых могут быть использованы электронные ключи.		
	4. Изучение работы электронной системы замков, применяемых в общественных и жилых помещениях.		
	Самостоятельные работы:		4
	1. Составление плана и тезисов ответа.		
	2. Подготовка рефератов, докладов.		
	3. Изучить свойства материала, из которого изготовлены электронные ключи.		
	4. Изучить работу электронной системы замков.		
	Содержание		2
Тема 6.3 Хранение ценных вещей проживающих в гостинице.	1. Условия хранения вещей лиц, проживающих в гостинице. Организация учета и возврата забытых вещей.		2
	2. Регистрация забытых вещей в специальном журнале. Установление сроков хранения забытых вещей. Вещи иностранцев, оставленные в гостинице.		2
	Практические занятия		5
	1. Деловая игра: «Организация учета и возврата забытых вещей».		
	2. Деловая игра: «Хранение ценных вещей в гостинице».		

	3. Изучение статьи 925 ГК РФ о регистрировании частных случаев хранения.	1
	4. Изучение условий хранения вещей лиц, проживающих в гостиницах.	1
	5. Изучение организации учета и возврата забытых вещей в гостинице.	1
	Самостоятельные работы:	3
	1. Составление плана текста.	1
	2. Подготовиться к деловой игре.	1
	3. Изучить условия хранения вещей лиц, проживающих в гостинице.	1
	Содержание	2
Тема 6.4 Выезд гостя из гостиницы.	1. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя.	1
	2. Порядок расчета оплаты за проживание.	1
		2
	Практические занятия	12
	1. Изучение порядка расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Р.Ф.»	1
	2. Изучение функций кассира службы приема и размещения, стандартном оборудовании его рабочего места, подготовке и проведении операции расчета.	1
	3. Заполнение бланка «Счет за проживание».	1
	4. Заполнение бланка «Счет за дополнительные платные услуги».	1
	5. Изучение особенностей при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету и с помощью ваучера.	1
	6. Заполнить примерное содержание ваучера туриста.	1
	7. Изучение правил руководства персоналом службы приема и размещения при предоставлении обслуживания держателям кредитных карт международных платежных систем.	1
	8. Изучение содержания услуги «экспресс-выписка».	1
	9. Составление тестовых заданий по теме: «Выезд гостя из гостиницы».	1
	10. Решение ситуационных задач по теме: «Выезд гостя из гостиницы».	1
	Контрольные работы.	1
	1. «Завершающие стадии обслуживания гостя».	0,5
	2. Дифференцированный зачет	0,5
	Самостоятельные работы:	
	1. Графическое изображение структуры текста.	

	<p>2. Изучить порядок расчета оплаты за проживание в гостинице в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Р.Ф.».</p> <p>3. Заполнить бланк «Счет за проживание».</p> <p>4. Изучить особенности при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету и с помощью ваучера.</p> <p>5. Изучить правила руководства персоналом службы приема и размещения при предоставлении обслуживания держателям кредитных карт международных платежных систем.</p>	<p>5</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	
	Итого: всего 14 0 часов; из них практических- 104, теоретических- 36.		
<p>Учебная практика . Виды работ:</p> <p>1. Ознакомление с классификацией служб питания в гостиничных предприятиях.</p> <p>2. Ознакомление с функциональными обязанностями службы.</p> <p>3. Соблюдение делового этикета при обслуживании гостей.</p> <p>4. Ознакомление с ключевым хозяйством, с правилами обращения и применения ключей.</p> <p>5. Ознакомление с правилами обращения с забытыми вещами.</p> <p>6. Ознакомление с порядком возмещения причиненного гостям ущерба в гостинице.</p>		72	
<p>Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ:</p> <p>1. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p> <p>2. Изучение видов мебели и предметов интерьера.</p> <p>3. Уход за мебелью и предметами интерьера.</p> <p>4. Организация уборки номеров.</p> <p>5. Предоставление дополнительных услуг.</p> <p>6. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>		72	
Итого:		144	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа профессионального модуля реализуется на базе учебного кабинета «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия;
- раздаточный материал для выполнения практических работ.

Технические средства обучения:

- телевизор;
- DVD –плеер.

Реализация программы модуля предполагает обязательные учебную и производственную практики.

4.2 . Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет – ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

1. Организация и технология гостиничного обслуживания, И.Ю.Ляпина, М., 2010

2. Организация обслуживания в гостиницах, М.А.Ёхина, М., 2010

3. Технология и организация гостиничных услуг, Н.Ю.Арбузова, М., 2009

4. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, И.Ю. Ляпина, М., 2009

Дополнительные источники:

1. Журнал «Гостиничное дело»

2. Туризм. гостеприимство, сервис. Словарь-справочник. –М., 2002

3. Материально- техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов., И.Ю.Ляпина, М., 2004г

4. Туризм и гостиничное хозяйство, Л.П. Шматько. Феникс РнД, 2010

5. Интернет-ресурсы:

<http://www.acase.ru>

<http://www.hoteline.ru>

<http://www.goste.ru>

<http://www.hotelcentr.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При реализации модуля предусматривается учебная и производственная практика, которые проводятся образовательным учреждением при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Реализуется учебная практика рассредоточено, после окончания каждого раздела профессионального модуля, производственная – концентрированно после его завершения.

Цели, задачи, форма проведения производственной практики консультаций определена в программе практики образовательного учреждения.

Проводится практика в гостиницах города и района.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций.

Изучению модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» предшествовало изучение:

- учебной дисциплины «Прием, размещение и выписка гостей»;
- профессионального модуля «Организация деятельности службы приема размещения и выписки гостей».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса. Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по профессиональному модулю:

Обучение по профессиональному модулю и руководство практикой должно осуществляться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимися профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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 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.	-организовывает и контролирует работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы; -организовывает и контролирует работу при предоставлении услуги размещения; -организует и контролирует дополнительные услуги; -организует и контролирует все виды уборочных работ; -организует и контролирует уборку служебных помещений.	Текущий контроль в форме: -защиты практических занятий; -в процессе прохождения практики.
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	– организует работу по предоставлению услуги питания в номерах; – выполняет работу по предоставлению услуги	Текущий контроль в форме: -защиты практических занятий; -решение производственных

	<p>питания в номерах;</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеет основными навыками по обслуживанию гостей питанием; – владеет знаниями о различных видах приема гостей; – владеет знаниями о специальных формах обслуживания 	задач, наблюдение в условиях образовательного учреждения.
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> – ведет учет инженерно-технической службы гостиницы; – ведет учет службы снабжения и складирования; – ведет учет инвентаря гостиниц; – ведет учет товарно-материальным ценностям. 	Текущий контроль в форме: <ul style="list-style-type: none"> -защиты практических занятий; -на практических занятиях.
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<ul style="list-style-type: none"> – создает условия для обеспечения сохранности вещей; – использует электронные замковые системы; – создает условия для обеспечения сохранности ценностей проживающих; – создает условия для работы службы безопасности гостиницы. 	Текущий контроль в форме: <ul style="list-style-type: none"> -защиты практических занятий; -оценка аналитических умений на практике при выполнении учебных задач в процессе практической работы.
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> – Проявление стабильного интереса к профессиональной деятельности; – Высокий уровень мотивации и готовности к будущей профессии; – Наличие положительных отзывов по итогам производственной практики. 	-интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> - обоснованность планирования и осуществления организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах; - обоснованность выбора и применение методов и способов выполнения профессиональных задач; - оценка эффективности и качества выполнения. 	<ul style="list-style-type: none"> - анализ и самоанализ производственной практики; -интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе образовательной программы.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них	<ul style="list-style-type: none"> – Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в 	<ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка на практическом занятии; - экзамен по

ответственность.	области организации обслуживания гостей в процессе проживания; – Оптимальность принятых решений в нестандартных ситуациях.	профессиональному модулю; - экспертная оценка прогностических умений.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– результативность поиска информатики в различных источниках; – оптимальных выбор значимой информации на основе анализа содержания; – высокий уровень развития информационных умений; – использование различных источников, включая электронные.	- экспертная оценка информационных умений; -экспертная оценка на практическом занятии; -интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	– Владение информационно-коммуникационными технологиями; – использование современных ресурсов в профессиональном самосовершенствовании; – работа с автоматизированными системами.	- экзамен по профессиональному модулю; -экспертная оценка на практическом занятии; - интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– умение работать в команде и коллективе; – взаимодействие с обучающимися преподавателями и мастерами в ходе обучения; – наличие положительных отзывов от заказчиков и потребителей гостиничных продуктов;	-экспертная оценка уровня развития коммуникативных и организаторских умений; -экзамен по профессиональному модулю; -интерпретация результатов наблюдения за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы; – высокий уровень развития организаторских умений.	-экспертная оценка и самооценка организаторских умений; - экзамен по профессиональному модулю; - экспертная оценка на практическом занятии
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- правильная постановка цели и задач профессионального развития; -самостоятельность планирования процесса профессионального самосовершенствования	- интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы; -экзамен по профессиональному модулю;

	<p>квалификации;</p> <p>-организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.</p>	-экспертная оценка на практическом занятии.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<p>– мобильность;</p> <p>– стабильное проявление интереса и инновациям;</p> <p>– в области гостиничной индустрии;</p> <p>– способность к быстрой адаптации к изменившимся условиям.</p>	<p>- экспертная оценка результатов производственной практики;</p> <p>-экзамен по профессиональному модулю;</p> <p>-экспертная оценка на практическом занятии.</p>
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний	<p>– Соблюдение техники безопасности;</p> <p>– Качественное планирование и проведение мероприятий по подготовке сотрудников гостиниц к чрезвычайным ситуациям.</p>	<p>-экспертная оценка на практическом занятии;</p> <p>-интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.</p>

АНАЛИЗ РЕАЛИЗУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Наименование ОК и ПК	Наименование темы	Формы реализации компетенции
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>-порядок организации уборки номеров и требования к проведению уборочных работ.</p> <p>-организация технического обслуживания, ремонта помещений;</p> <p>-контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.</p>	<p>-Изучение инструкций номерного фонда.</p> <p>-изучение правил предоставления гостиничных услуг.</p> <p>-изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.</p>
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	<p>-структура управления предприятиями питания гостиницы;</p> <p>- рестораны и их характеристика, общие требования к производственным помещениям.</p>	<p>-изучение правил и обязанностей администрации предприятия;</p> <p>-изучение технологической документации предприятий питания.</p>
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<p>Инженерно-техническая служба гостиниц.</p> <p>Услуги и уборочные работы.</p>	<p>-изучение функциональных обязанностей инженерно-технической службы гостиниц;</p> <p>-изучение ведения учета товарно-материальных ценностей.</p>
ПК 3.4. Создавать условия для	-Организация хранения личных вещей проживающих в	Изучение дополнительных услуг в гостинице по организации хранения

обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	гостинице; -хранение ценных вещей проживающих в гостинице. -работа службы безопасности в гостинице.	личных вещей, проживающих в гостинице; -изучение разновидностей замковых систем.
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.	Изучение закона от 27.12.2002, №84 «О техническом регулировании». Заполнение анкеты для гостей».
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного в другой.	-Оформление счета по форме №3-Г; -заполнение журнала регистрации проживающих на этаже.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.	-Изучение показателей информативности услуг; -изучение ведения учета товарно-материальных ценностей.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребителей.	-Изучение форм и методов обслуживания потребителей; -изучение правил обслуживания потребителей.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Организация оказания персональных и дополнительных услуг по чистке одежды, питания в номерах, предоставлении бизнес-услуг, спра услуги туристическо-экскурсионного и транспортного обслуживания.	-Изучение показателей информативности услуг; -изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	-качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.	-Современные услуги. Бытовые виды деятельности; -основные правила обслуживания потребителей.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды	Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству	-Изучение нормативных документов: ГОСТ Р 9000-2001 «Система менеджмента качества,

(подчиненных), за результат выполнения заданий.	обслуживания гостей.	основные положения и словарь»
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация технического обслуживания, ремонта помещений. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.	Изучение нормативных документов ГОСТ Р 1.4.-2004 «Стандартизация в РФ. Общие положения»
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Структура управления предприятиями питания в гостиницах.	Изучение прав и обязанностей администрации предприятия.
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний	Работа службы безопасности в гостинице.	Изучение инструкций о мерах пожарной безопасности в гостиницах.

Рецензия
на рабочую программу профессионального модуля Организация обслуживания
гостей в процессе проживания.
преподавателя: Небыковой Л.Е.

Рабочая программа соответствует требованиям государственного образовательного стандарта, современному уровню и тенденциям развития науки и производства.

Программа состоит из паспорта рабочей программы профессионального модуля, результатов освоения профессионального модуля, структуры профессионального модуля, условий реализации профессионального модуля, и контроля и оценки результатов ее освоения.

Паспорт содержит в себе область применения рабочей программы, место в учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы, целей и задач учебной дисциплины и рекомендуемого количества часов на освоение рабочей программы.

Структура и содержание учебной дисциплины состоит из объема учебной дисциплины и видов учебной нагрузки, тематического плана с содержанием профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и условий реализации профессионального модуля.

Тематический план профессионального модуля состоит из 6 разделов, каждый из которых содержит несколько тем. Первый раздел отражает организацию и контроль работы обслуживающего персонала, хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений. Второй раздел отражает организацию и выполнение работ по предоставлению услуг питания в номерах. Третий раскрывает вопросы технологии и организации экскурсионных услуг в гостинице. Четвертый раздел отражает ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы. Пятый посвящен транспортному обслуживанию туристов. Шестой раздел рассказывает о создании условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» состоит из результатов освоения профессиональной компетенции, основных показателей оценки результата и форм и методов контроля и оценки, анализа реализуемых компетенций.

Профессиональный модуль дает достаточную степень полноты и законченности изучения дисциплины в условиях среднего специального изучения дисциплины в условиях среднего специального учебного заведения. Содержание каждого раздела разработано в достаточной степени полноты и закономерности.

Таким образом, рецензируемая рабочая программа профессионального модуля содержит все необходимые элементы рекомендуемой структуры и является документом для преподавания данного профессионального модуля.

Рецензент:

Индивидуальный предприниматель, гостиница «Олимпия»

27.08.2018г



А.В.Руденко

