

Документ подписан квалифицированной электронной подписью

Сертификат: [Елецкий филиал Автономной некоммерческой организации](#)

Владелец: "АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» АНО

Действителен: с 25.02.2021 по 25.02.2023

**Елецкий филиал Автономной некоммерческой организации
высшего образования
«Российский новый университет»**

Отделение среднего профессионального образования


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
профессионального модуля ПМ. 03 Организация обслуживания
гостей в процессе проживания
для специальности среднего профессионального образования
43.02.11 Гостиничный сервис
(базовая подготовка)
на базе основного общего образования**

**Елец
2019 год**

Одобрена
предметной (цикловой)
комиссией профессиональных,
управленческих и сервисных
дисциплин

Разработана на основе Федерального
Государственного Образовательного
Стандарта Среднего
Профессионального Образования/
ФГОС СПО/ по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис,
утвержденного приказом
Министерства образования и науки
РФ от 7 мая 2014 г. N 475

Протокол № 7
от « 20 » 03 2019 г.
Председатель ПЦК


_____ /Н.В. Фаустова/
подпись ФИО

Начальник отделения СПО
_____ / О.В. Рыжкова /
подпись ФИО

Составитель (автор):  _____ ст. преподаватель Н.В. Фаустова

Рецензент: Попов Алексей Анатольевич, заместитель генерального директора
ООО «Археологический парк «Аргамач», управляющий гостевым домом
«Хоромы князя Федора»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	4
2. Структура и содержание профессионального модуля	7
3. Условия реализации программы профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	13
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля ...	14

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности: Организация обслуживания гостей в процессе проживания и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование общих 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.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

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

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологию 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.

Изучение профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Положением о порядке обучения обучающихся – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденным приказом ректора от 6 ноября 2015 № 60/о, Положением о службе инклюзивного образования и психологической помощи АНО ВО «Российский новый университет», утвержденного приказом ректора от 20 мая 2016 года № 187/о. Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка

учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации. С обучающимися по индивидуальному плану и индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 339 часов.

Из них на освоение МДК 03.01 – 231 час.

В том числе, самостоятельная работа – 77 часов.

Учебная практика – 36 часов.

Производственная (по профилю специальности) практика – 72 часа.

Экзамен по модулю – 6 часов.

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					Самостоятельная работа	Экзамен по модулю
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						
			Обучение по МДК			Практики			
			Всего	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия	в т.ч. курсовая работа (проект)	Учебная	Производственная (по профилю специальности)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1. – ПК 3.4. ОК 01 – ОК 09	МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	231	154	50	-	-	-	77	6
ПК 3.1. – ПК 3.4. ОК 01 – ОК 09	Учебная практика (по профилю специальности), часов	36				36	-	-	-
ПК 3.1. – ПК 3.4. ОК 01 – ОК 09	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72				-	72	-	-
	Всего:	339	154	50	-	36	72	77	6

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

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Раздел 1 МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		231
<p>Тема 1. Организация работы хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве.</p>	<p>Содержание учебного материала:</p> <p>1. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы.</p> <p>2. Организационно-управленческая структура АХС гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>3. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности.</p> <p>4. Организация работы поэтажного персонала. Система мотивации персонала</p> <p>5. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы. Система взаимозаменяемости в работе службы Housekeeping. Офис АХС гостиницы.</p> <p>6. Организация обслуживания VIP-гостей. Вечерний сервис.</p> <p>7. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы.</p> <p>8. Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в АХС.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
	<p>Практические занятия:</p> <p>Практическая работа № 1. Изучение роли, места и значения АХС в деятельности отеля.</p> <p>Практическая работа № 2. Изучение особенностей составления инвентарных списков, графиков уборки, стандартов качества уборки.</p> <p>Практическая работа № 3. Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе.</p> <p>Практическая работа № 4. Изучение правил телефонного этикета, принятых в АХС гостиницы.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
	<p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <p>Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы.</p>	<p>12</p>

	Принципы проведения кросс-тренинга в административно-хозяйственной службе отеля. Работа с должностными инструкциями сотрудников административно-хозяйственной службы.	
Тема 2. Технология выполнения различных видов уборочных работ.	Содержание учебного материала: 1. Виды уборок. Последовательность в процессе уборки номера. 2. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений 3. Порядок уборки общественных помещений. Оборудование туалетных комнат. 4. Порядок проведения промежуточной уборки. 5. Порядок проведения уборки после выезда гостя. 6. Порядок проведения генеральной уборки. 7. Уборка номеров для VIP-гостей.	2 2 2 2 2 2 2
	Практические занятия: Практическая работа № 1. Проведение промежуточной уборки. Проведение уборки после выезда гостя. Практическая работа № 2. Проведение генеральной уборки. Уборка номеров для VIP-гостей. Практическая работа № 3. Предотвращение краж из номера. Практическая работа № 4. Схемы работы поэтажного персонала. Изучение особенностей составления инвентарных списков, графиков уборки. Практическая работа № 5. Соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.	2 2 2 2 2
	Самостоятельная работа обучающихся: Организация работы поэтажного персонала. Процесс уборки номера.	12
	Тема 3. Организация и предоставление дополнительных услуг в процессе проживания.	Содержание учебного материала: 1. Услуги бизнес-центра и конференц-залов. 2. Экскурсионные услуги в процессе проживания гостей. 3. Транспортные услуги гостиницы. 4. Оказание других сопутствующих услуг (торговых услуг, услуг анимации, оздоровительного центра, SPA-центра). 5. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра и SPA-центра.

	<p>Практические занятия: Практическая работа № 1. Экскурсионные услуги в процессе проживания гостей. Практическая работа № 2. Услуги бизнес-центра и конференц-залов. Практическая работа № 3. Транспортные услуги гостиницы (трансфер). SPA-центры в отеле, их назначение.</p>	<p>2 2 2</p>
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: Услуги бизнес-центра и конференц-залов. Экскурсионные услуги. Транспортные услуги гостиницы (трансфер).</p>	12
<p>Тема 4. Оборудование, инвентарь, чистящие средства, используемые в современных гостиницах.</p>	<p>Содержание учебного материала: 1. Уборочные материалы, техника, инвентарь. 2. Служба снабжения и складирования в гостинице. 3. Комплектование тележки для горничной. 4. Виды инвентаря в гостинице. Учет инвентаря в гостинице. 5. Правила техники безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.</p>	<p>2 2 4 4 4</p>
	<p>Практические занятия: Практическая работа № 1. Перечень оборудования и инвентаря в гостинице. Практическая работа № 2. Чистящие средства: типы, комплектация, инвентарный контроль. Практическая работа № 3. Правила техники безопасности при работе с оборудованием, инвентарем, чистящими средствами.</p>	<p>2 2 2</p>
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: Уборочные материалы, техника, инвентарь. Меры безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Виды гостевых принадлежностей в зависимости от типа, класса и размера отеля.</p>	12
	<p>Содержание учебного материала: 1. Услуги прачечной-химчистки в гостинице. Организация работы. Меры ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей. 2. Оборудование прачечных-химчисток в современной гостинице 3. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки. Охрана труда и ТБ. 4. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки в гостинице.</p>	<p>2 2 2 2</p>
<p>Тема 5. Организация работы прачечной-химчистки в гостинице.</p>		

	5. Получение чистой одежды. Порядок и процедура отправки одежды в стирку.	2
	6. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки в гостинице.	2
	7. Униформа сотрудников отеля. Порядок выдачи и смены служебной одежды.	2
	Практические занятия: Практическая работа № 1. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки в гостинице. Практическая работа № 2. Порядок и процедура отправки одежды в стирку. Получение чистой одежды. Практическая работа № 3. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки в гостинице. Охрана труда и ТБ при работе в прачечной-химчистке.	2 2 2
Самостоятельная работа обучающихся: Услуги прачечной-химчистки. Рассмотрение вариантов организации услуг прачечной в отелях разных классов и размеров. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной. Использование принципов аутсорсинга в отеле.	10	
Тема 6. Обеспечение безопасности гостей в процессе проживания.	Содержание учебного материала:	
	1. Требования к противопожарной безопасности.	2
	2. Правила пожарной безопасности в гостинице.	2
	3. Обеспечение безопасности проживающих в гостинице.	2
	4. Организация пропускного режима в гостинице.	2
	5. Организация хранения личных вещей. Правила организации хранения ценных вещей (сейфы, депозитные ячейки).	2
	6. Правила обращения с магнитными ключами.	2
7. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.	4	
Практические занятия: Практическая работа № 1. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества. Практическая работа № 2. Организация хранения личных вещей. Правила обращения с магнитными ключами. Практическая работа № 3. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Практическая работа № 4. Тестирование по теме 6 «Обеспечение безопасности гостей в	2 2 2	

	процессе проживания».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.	10	
Тема 7. Предоставление услуги питания в процессе проживания.	Содержание учебного материала: 1. Изучение разновидностей завтраков. 2. Правила сервировки столов. 3. Приемы подачи блюд и напитков. 4. Прием и оформление заказа. Составление счета за обслуживание. 5. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд. 6. Характеристика службы room-service. 7. Особенности оснащения службы room-service. Комплектование сервировочной тележки room-service. 8. Организация обслуживания VIP-гостей.	2 2 2 2 2 2 2 2	
	Практические занятия: Практическая работа № 1. Изучение разновидностей завтраков. Практическая работа № 2. Изучение документации службы, работа с документацией. Практическая работа № 3. Техника приёма и комплектации различных заказов в отеле.	2 2 2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Последовательность подачи напитков, закусок, блюд. Меню room-service.	9	
	Учебная практика	Виды работ: Ознакомление с рабочим местом старшей горничной хозяйственной службы. Знакомство с работой сотрудника службы room-service. Освоение правил сервировки стола. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.	36
	Производственная практика	Виды работ: Прием заявок на предоставление питания в номере гостиницы. Работа с заказами в службе room-service. Составление необходимой документации при приеме одежды гостя в чистку, при сдаче и выдаче белья. Выполнение работ по уборке номера после выезда гостя.	72
	Всего:		339

3. Условия реализации программы профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Оборудование учебного кабинета:

Специализированная мебель:

- столы студенческие;
- стулья студенческие;
- стол для преподавателя;
- стул для преподавателя;
- доска (меловая);
- маркерная доска (переносная).

Технические средства обучения:

- проектор (портативный);
- ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;
- веб-камера;
- экран (переносной);
- колонки;
- микрофон.

Специализированное оборудование:

наглядные пособия (плакаты), комплект учебно-методической документации.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

Основные источники:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467368>
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>

Дополнительные источники:

1. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272>.
2. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>.

3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон.текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.

Нормативные документы

1. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей».
3. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 года № 657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная»».
4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
5. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 года № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы 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	Демонстрирует навыки по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы.	Устный экзамен. Экспертная оценка на практическом занятии.
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Демонстрирует навыки по предоставлению гостям услуги питания в номерах. Излагает последовательность заполнения документов при принятии заказа.	
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Демонстрирует навыки по работе с оборудованием и инвентарем.	

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Демонстрирует навыки по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих.	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрирует точность аргументации и полноту объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д.	Оценка эффективности и качества выполнения задач.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Демонстрирует точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг; полноту оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Оценка эффективности и качества выполнения задач.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Принимает стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; принимает стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг.	Оценка умения 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	Демонстрирует нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Оценка умения применять средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Оценка умения применять средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных

		задач.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Демонстрирует взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и руководителями практики в ходе обучения.	Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Демонстрирует самоанализ и коррекцию результатов собственной работы; проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий.	Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирует повышение личностного и квалификационного уровня.	Осуществление самообразования, использование современной научной и профессиональной терминологии, участие в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях, оценка способности находить альтернативные варианты решения стандартных и нестандартных ситуаций, принятие ответственности за их выполнение.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявляет интерес к инновациям в области профессиональной деятельности; анализирует инновации в области бронирования гостиничных услуг.	Оценка умения ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

**Лист внесения изменений в рабочую программу профессионального модуля ПМ. 03
Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на 2020/2021 учебный год.

Протокол № 1 заседания предметной (цикловой) комиссией профессиональных,
управленческих и сервисных дисциплин

от

«31» августа 2020 г.

1. Актуализация перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины на 2020-2021 учебный год.

1.1. Основная литература

Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467368>

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>

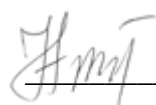
1.2. Дополнительная литература:

Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272>.

Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>.

Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон.текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.

Председатель предметной
(цикловой) комиссии

 /Н.В. Фаустова/

