


Российская международная академия туризма
Факультет среднего профессионального образования

Утверждаю:
проректор по учебно-методической работе


_____ Н.Н.Лагуева
« 31 » августа 2015г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля ПМ.05

«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих (горничная)»

учебная практика

(базовый уровень подготовки)

43.02.11 Гостиничный сервис

квалификация «Менеджер»

Сходня, 201 5 г.

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)»** составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) к минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного специалиста по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** и предназначена для обучения обучающихся факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма, изучающих данный модуль в рамках профессионального модуля.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета факультета. Протокол № 1 от «25» августа 2015г.

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета СПО

Г.И.Зорина
Г.И.Зорина
«28» августа 2015г.

Зам.декана факультета по УМР

Ю.В.Гаврилова
Ю.В.Гаврилова
«28» августа 2015г.

Заведующая библиотекой

Н.П.Потапова
Н.П.Потапова
«28» августа 2015г

Составитель (автор):

Баякаева А.Б., гл. специалист по практике факультета СПО РМАТ.

СОГЛАСОВАНО: ✓

ООО "ВЫСОТКА"
(название предприятия)

Командир участка по работе с персоналом
(должность)

Варшавский В.В.
(ФИО)

(подпись)
МП



СОГЛАСОВАНО:

ИП Аршинов Алексей Игоревич
(название предприятия)

Директор - Управляющий филиалом
(должность)

Аршинов Алексей Игоревич
(ФИО)

(подпись) А.И. Аршинов
МП



СОГЛАСОВАНО:

ООО "ИТМЭКС"
(название предприятия)

Директор по персоналу
(должность)

Трифолина В.В.
(ФИО)

(подпись) В.В. Трифолина
МП



СОГЛАСОВАНО:

Комплекс "Завузово"
(название предприятия)

Специальный представитель
(должность)

Завузово
(ФИО)

(подпись) [Signature]
МП



СОГЛАСОВАНО:

ООО "МОДМ"
(название предприятия)

Генеральный директор
(должность)

Кочетков М.А.
(ФИО)

(подпись) М.А. Кочетков
МП



СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05

«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)»

1.1. Область применения программы

Освоение рабочей профессии по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой подготовки) социально-экономического профиля предусматривают закрепление и углубление знаний полученных обучающимися в процессе теоретического обучения, приобретение ими необходимых умений практической работы по избранной специальности, овладение навыками профессиональной деятельности и практическим овладением одной профессией.

Программа является составной частью профессионального модуля **ПМ 05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»** основной профессиональной образовательной программы по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой подготовки). В рамках ППССЗ осваиваются рабочие профессии 11695 Горничная, 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха), 25627 Портье. В Образовательном частном учреждении высшего образования «Российская международная академия туризма» осваивается рабочая профессия 11695 Горничная.

Рабочая программа разрабатывалась в соответствии с:

- Требованиями ФГОС СПО;
- Рабочим учебным планом образовательного учреждения.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессионально образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

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

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

иметь практический опыт:

- по уборке номеров, служебных помещений и помещений общего пользования (стандартная, генеральная, экспресс, VIP номера):

- замене постельного белья в номере;
- комплектации гостиничного номера;
- вечернего способа заправки постели в номерах различных категорий;

- подбора химикатов для различных типов помещений;
- сбора тележки горничной для различных типов убираемых помещений:

1. МОП (механический очиститель поверхностей),

2. жесткие синтетические губки, включая ПЭД (полировальные элементы дисковые),

3. моющие средства

- оформления документов по приемке номеров, назначению на работу (лист задания для номерного фонда);

- знания организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, обеспечение хранения ценностей проживающих и других функциональных обязанностей входящих в профессию горничная;

- практического соблюдения требований стандартов качества, требуемых для обслуживания гостей в соответствии с категорией гостиницы;

- проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационные ведомости;

- работы с нормативными актами (списание инвентаря и оборудования и обеспечение и соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним и т.д.);

- контроля работы персонала хозяйственной службы;
- сортировки и обработки белья;
- глажения на примере мужской рубашки;
- работы с ключами;
- работы с забытыми вещами.

уметь:

- производить уборку номеров, гостевых помещений в соответствии с заданием, выданным в начале смены, соответственно принятому стандарту.

- выполнять порученную работу своевременно и аккуратно;
- загружать и выгружать тележку. Содержать ее в чистоте и порядке.
- производить уборку номеров, гостевых и служебных помещений в соответствии с заданием, выданным в начале смены;

- следить в течение смены за чистотой коридоров и холлов жилых этажей;

- следить за сохранностью и исправностью, имеющегося в номере оборудования и инвентаря;

- своевременно сообщать своему руководителю обо всех неисправностях оборудования, порче инвентаря и пропаже имущества;

- следить, чтобы при выезде гостей в номерах не оставалось принадлежащих им вещей. В случае обнаружения забытых вещей сдавать их для оформления в установленном порядке;

- немедленно информировать своего руководителя обо всех жалобах и заявлениях гостя по поводу пропажи вещей, одновременно принимая меры к их розыску;

- выполнять порученную работу своевременно и аккуратно;
- следить за сохранностью и исправностью, имеющегося в

номере инвентаря и оборудования. Своевременно сообщает координатору обо всех неисправностях;

- незамедлительно информировать службу рум-сервис о наличии использованной посуды в номере, при необходимости выносить ее в лифтовой холл рум-сервиса;

- сообщать обо всех случаях, представляющих угрозу здоровью и безопасности людей;

- производит вечернюю уборку и подготовку номеров к ночи;

- стремится максимально удовлетворить запросы гостей;

- постоянно повышать свою квалификацию, проходить необходимое обучение для повышения стандартов обслуживания;

- быть сдержанной, корректной, вежливой, разговаривать, не повышая голоса, вести себя достойно, в рабочее время находиться на рабочем месте, иметь опрятный внешний вид, не пользоваться яркой косметикой, а также носить форменную одежду, обувь и бейдж.

знать:

- знать английский язык на необходимом для работы уровне;

- при исполнении своих служебных обязанностей избегать неслужебных разговоров с проживающими гостями;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;

- комплектацию номеров и вверенных помещений, количество и качество мебели, постельного белья, ковров, портьер, пылесосов, санитарно-технического и др. оборудования.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 5.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 5.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 5.4.	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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Тематический план профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

Таблица 1

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов <i>(макс. учебная нагрузка и практики)</i>	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена рассредоточенная практика)</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего,	в т.ч., курсовая работа (проект),		
ПК 5.1.	Раздел 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	22	8	14					
ПК 5.2.	Раздел 2. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы	50	16	34					
ПК 5.3.	Раздел 3. Контроль качества работы службы, комплектование номеров различных категорий.	24	6	18					
ПК 5.4.	Раздел 4. Дополнительный сервис, предоставляемый данной службой.	12	6	6					
	Учебная практика, часов	-						108	
	Всего:	108	36	72	-	-	-	108	-

1.2. Содержание обучения по профессиональному модулю «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

Таблица 2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ 05. Выполнение работ по профессии рабочего (горничная).		108	
Раздел 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.		22	
Введение	Роль и место профессии горничная в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности "Гостиничный сервис". Роль службы хаускипинг в цикле обслуживания гостей.	2	
<i>Тема 1.1.</i> Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы.	Содержание	20	
	1 Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	6	
	Практические занятия:		14
	1 Сравнительный анализ структур служб хаускипинг гостиниц категорий: три звезды, четыре звезды, пять звезд.		
	2 Создание мини-групп из студентов, как единой функциональной системы учебной службы хаускипинг.		
3 Знание и составление блок-схем названий должностей и структурных подразделений службы хаускипинг на английском языке, по результатам посещения гостиниц различной			

		классности.		
	4	Составление отчета о происшествии. Решение ситуационных задач на выявление правильности действий горничной в критической ситуации		
ПМ 05. Выполнение работ по профессии рабочего (горничная)				
Раздел 2. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы			50	
<i>Тема 2.1</i> Технология работы поэтажного персонала.	Содержание		16	
		Гостеприимство. Общение с гостями на рабочем месте. Телефонный этикет. Роль улыбки в работе персонала гостиницы. Правила поведения и действия горничной в случае необходимости оказания медицинской помощи.	6	2
		Персонализированный сервис. Статус VIP и гостей, долго проживающих в гостинице, особенности работы с данными категорией клиентов.		1
		Безопасность гостей. Защита от шума. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями. Соблюдение травматической безопасности. Температурный режим в номерах. Санитарная безопасность. Дополнительные действия, направленные на комфортное проживание гостей находящихся в компетенции горничной: переворачивание матрасов и		1
		Практические занятия	10	
	1	Составление акта о порче имущества гостиницы. Формирование ассортимента рабочей тележки горничной для своей мини-группы под моделируемое задание.		2
	2	Ведение журнала о неисправностях. Подбор инвентаря в зависимости от полученного задания на работу.		2
	3	Ведение журнала движения инвентаря. Формирование рабочей тележки для уборки общественных помещений.		1
	4	Ведение журнала о переворачивания матрасов. Наблюдение за		1

		работой сотрудников службы хаускипинг, включая оформление бланка-наряда на работу сотрудника хаускипинг (горничная, хаус-мен).		
	5	Ведение журнала о выдаче ключей.		2
Тема 2.2 Технология уборки номерного фонда гостиницы	Содержание		34	
	1	Правила пользования ключами. Журнал выдачи электронных ключей. Ответственность, предусмотренная за утерю ключа.	10	
	2	Правила "найденные и забытые вещи". Особая процедура для эффективной работы с забытыми вещами.		2
	3	Дополнительный сервис для гостей. Предоставление няни, услуги для инвалидов, пребывание домашних животных, озонирование номеров, услуги швеи. Помощь гостям при утере багажа, вечерний сервис.		1
	4	Правила применения карточки. "Не входите в номер", "Уберите номер". Способы поведения горничной, правила захода в номер.		2
	5	Подача заявок о неисправностях и поломках. Журнал неисправностей. Порча имущества, ответственность гостя.		2
	Практические занятия		24	
		Ведение журнала о забытых вещах. Ознакомление с набором тележки для горничной в гостиницах различной категории.		2
		Формирование наряда на работу. Ознакомление с работой персонала хаускипинг по автоматизированной работе в уборке общественных мест пользования.		1
		Адаптация метода "21 шаг" для лаборатории "Гостиничный номер".		2
		Заправка кровати в соответствии с назначенным заданием для гостиничного номера различных категорий.		2
		Учебная уборка в соответствии с методом "21 шаг" в лаборатории с изменением классности номера, и предъявлением дополнительных требований к уборке (моделирование ситуаций).		1
		Заполнение бланка квитанции на стирку, химчистку и глажку. Практическое изучение (наблюдение) методики общения с гостями: во время захождения в номер, во время уборки и в		2

	остальное время.		
	Уборка коридоров и др. общественных помещений в соответствии с моделируемыми стандартами.		2
	Уборка входной зоны: чистка снега, обработка антигололедным реагентом, подготовка ковров для передачи в чистку сторонней организации (аутсорсинг)		2
ПМ 05. Выполнение работ по профессии рабочего (горничная)		24	
Раздел 3. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров		24	
<i>Тема 3.1.</i> Комплектация гостиничных номеров.	Содержание		6
	1	Обязательное оборудование гостиничных номеров различной комфортности. Стандартная комплектаций гостиничного номера. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания: дополнительная кровать, манеж, утюг и гладильная доска, посуда, дополнительные поостельные принадлежности, туалетные принадлежности, чайники и др.. Рекламная и печатная продукция. Дополнительная комплектация для VIP-гостей.	2
	2	Контроль качества уборки: номеров, гостевых и служебных зон. Организация ведения листов заданий и проверочных листов. Проверка и комплектация мини-бара в гостиничном номере.	2
	Практические занятия		18
	1	Комплектация номера лаборатории "Гостиничный номер" по моделируемым заданиям для номеров различной комфортности, включая обслуживание номеров VIP-гостей.	
	2	Оценка лаборатории "Гостиничный номер" на соответствие заявленной категории номера. Практическое изучение стандартов обслуживания в номерах в гостиницах различных категорий.	1
	3	Проверка выполнения учебной уборке выполненной минигруппой. Практическое ознакомление комплектования и формирование корзинки для комплектования номеров различной комфортности.	1

	4	Заполнение унифицированного листа для проверки номерного фонда/гостевых зон, по выполненным заданиям учебной уборке. Практическое изучение методов проверки номеров, изменения их статусов до и после проверки.		1
ПМ 05. Выполнение работ по профессии рабочего (горничная)			12	
Раздел 4. Дополнительный сервис предоставляемый службой			12	
<i>Тема 4.1.</i> Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки	Содержание		12	
	1	Процесс обработки белья. Сортировка грязного белья, составление партий, в соответствии с составом, загрузкой службы и температурного режима. Инновации в организационной структуре. Современная практика аутсорсинга и аутстаффинга в службе хаускипинг	6	1
	2	Предоставление услуг для гостей. Химчистка, стирка и глажение. Бланки заказов. Использование сторонних служб для нужд службы хаускипинг. Инновационные материалы. Уменьшение издержек. Вклада службы хаускипинг в охрану окружающей среды.		2
	Практические занятия		6	
	1	Сортировка белья по партиям, с учетом указанной информации на ярлычках белья. Наблюдение за сотрудниками прачечной в службе гостиниц и различных способов работы (собственная прачечная, аутсорсинг)		2
	2	Глажение на примере мужской сорочки. Способы формирования партий белья для обработки, изучение маркировки вещей, свойств материалов для обработки.		2
			108	Всего

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы модуля предполагает наличие:

Учебного кабинета:

1. Инженерных систем гостиницы и охраны труда.

Тренинговых кабинетов:

1. Служба хаускипинг;
2. Гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:
- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров
- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.).

Технические средства обучения:

телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

Специализированная мебель, телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение профессионального обеспечения, специальное оборудование.

Тренинговые кабинеты:

Служба хаускипинг:

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютеры, принтер, специализированная мебель, специальное оборудование (тележка для горничной), компьютерные программы.

Гостиничный номер:

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютер с выходом в интернет и принтером, специализированная мебель, специальное оборудование (инвентарь для уборки), телефон, комплекты необходимых бланков документов, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК.

3.2. Информационное обеспечение

Нормативно-правовые документы

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015г №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги
3. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание
4. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.)
5. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации от 25.01.1995 г.
6. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)

7. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году

8. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999г.- 01.02.2005 г.)

9. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию"

10. Постановление Правительства Москвы от 18 июля 2006г № 516-ПП «О неотложных мерах по стимулированию развития гостиничного хозяйства города Москвы»

11. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. №86.

12. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями);

13. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 №754 «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение» (с изменениями);

14. Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9

15. Федеральным законом от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)

16. Федеральным законом от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Учебники и учебные пособия:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. Учебное пособие. - М: Издательский центр «Академия». 2011

2. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2011

3. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. Учебник. - М: Издательский центр «Академия». 2012

4. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения. Учебник. - М: Издательский центр «Академия». 2011

Периодические издания:

1. Журнал «Отель» www.hotelmagazine.ru

2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» <http://spst-journal.org/>

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>

2. www.hotelnews.ru

3. <http://www.stonef.ru/history.htm>

4. <http://all-hotels.ru>

5. <http://www.amadeus.ru/>

6. <http://www.gaomoskva.ru>

1. <http://www.comfortprofi.ru>

2. <http://www.hotels.ru>

3. <http://www.gaomoskva.ru>

4. <http://www.frontdesk.ru>

5. <http://www.prachka.ru>

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает обязательные лабораторные занятия на базе гостиниц, являющимися социальными партнерами Образовательного частного учреждения высшего образования «Российская международная академия туризма», к ней допускаются обучающиеся, не имеющие академических задолженностей.

При проведении практических и лабораторных занятий по профессиональному модулю **ПМ 05. Выполнение работ по профессии рабочего** в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы (мини-группы).

Изучение программы модуля, проводимое в форме практического освоения профессиональных компетенций, завершается дифференцированным зачетом.

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

Таблица 5

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<ul style="list-style-type: none">▪ Проведение качественной уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.▪ Знание и оценка готовности номеров к заселению.▪ Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг.▪ Оценка качества оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды.▪ Оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции.▪ Оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей.	<p>Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на учебных практических и лабораторных занятиях</p> <p>Экспертная оценка на практическом занятии</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. ▪ Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием. ▪ Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием. ▪ Решение профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей. 	Экспертная оценка выполнения практического задания
ПК 5.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Грамотность при сборе использованной посуды, составлении счетов за обслуживание. 	
ПК 5.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Знание и оформление документов по учету оборудования и инвентаря. 	
ПК 5.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Оформление документов на оставленные и забытые вещи гостей. ▪ Знание методов по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих. ▪ Формирование первичных навыков по порядку возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. 	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных навыков и компетенций, но и развитие общих компетенций, обеспечивающих результат освоения знаний.

Таблица 6

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней	<ul style="list-style-type: none"> • Аргументация и объяснение сущности и социальной значимости своей будущей профессии. • Проявление активности, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих 	

устойчивый интерес.	<p>конференциях, профессиональных конкурсах и т.д.</p> <ul style="list-style-type: none"> Иметь положительные отзывы по итогам учебных практических занятий. 	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> Применение рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества услуг. Оценка эффективности и качество выполнения профессиональной задачи. 	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях.
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	<ul style="list-style-type: none"> Принятие стандартных и нестандартных решений при подготовке и проведении производственного контроля гостиничного хозяйства Принятие стандартных и нестандартных решений в процессе идентификации услуг. 	Экспертная оценка решения ситуационных задач.
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> Использование и нахождение информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. 	Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. 	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами производственного обучения в ходе учебного процесса. 	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их	<ul style="list-style-type: none"> Проявление ответственности за работу всех членов мини-группы, понимание значимости коллективных результатов выполнения заданий. 	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях.

<p>работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p>		<p>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Планирование действий направленных на повышение личностного и квалификационного уровня. • Знание и применение нормативных документов по качеству услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями различных типов и классов. 	<p>Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.</p>
<p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности 	

Итоговыми документами обучающихся, подтверждающими практическое освоение всех видов профессиональных компетенций модуля, являются:

- отчет о практике;
- сертификат (наиболее успевающим обучающимся с отличными практическими навыками освоения профессии).