МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»
(ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»)
Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) в г. Ялте
Экономико-гуманитарный колледж

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте
_____ Т.А.Кот
«14» 06 2017

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МДК.03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

2017 г.

Рабочая программа МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации

от 07.05.2014 г. № 475

и является частью основной профессиональной образовательной программы (программы подготовки специалиста среднего звена) по специальности

43.02.11	Гостиничный сервис,
код	наименование специальности

укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Разработчик: Гаврилова Екатерина Алексеевна, преподаватель высшей квалификационной категории Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой методической комиссии по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма

от «28» мая 2017 г. протокол № 10

Председатель ЦМК по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма И. Н. Кузьмич

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	Общая характеристика рабочей программы МДК	4
2.	Структура и содержание	6
3.	Условия реализации программы МДК	9
4.	Контроль и оценка результатов освоения МДК	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
МДК 3.2 ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСУГА ТУРИСТОВ

1.1. Цели и задачи и планируемые результаты освоения МДК.

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение обучающимися в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис:

1. Общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять 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 для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

2. Профессиональными (ПК) 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.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

уметь:

- 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;
- 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;

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.

4. Количество часов, отводимое на освоение МДК
Всего часов – 498
В том числе:
аудиторных занятий – 51
самостоятельная работа – 356
промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК 3.2 ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСУГА ТУРИСТОВ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений			
Тема 1. 1. Организационно-управленческая структура хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение	**Лекционное занятие:**	***22***	
	1. Хозяйственная служба и ее функции.	*2*	*1*
	2. Квалификационные требования к обслуживающему персоналу	*4*	
	3. Технология работы поэтажного персонала. Графики выходы на работу персонала хозяйственной службы гостиницы	*4*	
	4. Офис хозяйственной службы гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в хозяйственной службе.	*4*	
	5. Виды гостиничных помещений, Состав и площади помещений.	*2*	
	6. Требования к состоянию и санитарно-гигиенические нормы эксплуатации помещений гостиницы.	*2*	
	7. Ключевое хозяйство хозяйственной службы гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж.	*4*	
	Практическое занятие:	***16***	
	1. Организация работы хозяйственной службы в ГТК в зависимости от разрядности гостиниц	*6*	*1,2*
	2. Деловая игра: «Организация работы менеджера хозяйственной службы»	*4*	
	3. Составление графиков выхода на работу персонала хозяйственной службы гостиницы	*4*	
	4. Методы предотвращения гостиничных краж.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***18***	
	Подготовить доклад-презентацию: Организационно-управленческая структура и значение административно-	*4*	*3*
	Подготовить доклад-презентацию: Технология работы и функции административно-хозяйственной службы гостиницы	*4*	
	Вопросы для самостоятельной работы: 1. Осуществление связей между службой приема и размещения, инженерно-технической, другими службами отеля и гостями в случае возникновения необходимости в любых хозяйственных и бытовых услугах. 2. Создание максимальных удобств, уюта и комфорта для проживания гостей. 3. Обеспечение высочайших стандартов чистоты в отеле.	*6*	
	Письменно проработать в конспекте следующие вопросы: 1. Современные уборочные материалы и инвентарь. 2. Современные виды уборочных машин и механизмов.	*4*	

Тема 1. 2. **Технология проведения уборочных работ**	**Лекционное занятие:**	***42***	
	1. Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Подготовка горничной к работе.	*6*	*1*
	2. Технология выполнения различных видов уборочных работ: -уборочные работы в вестибюле; - проведение уборочных работ в номерах и их последовательность; -уборка санузлов	*6*	
	3. Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Изучение требований, предъявляемые к внешнему виду сотрудников. Организация работы консьержей, ранеров, беллманов.	*4*	
	4. Ознакомление с последовательностью уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы, особенности уборки административных и офисных помещений, контроль качества, периодичность. Контроль подготовки к обслуживанию YIP- гостей. Виды «комплементов».	*4*	
	5. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	*4*	
	6. Техника безопасности. Правила пожарной безопасности. Ознакомление со средствами пожаротушения. Правила поведения при обнаружении очага возгорания. Правила эвакуации. Охрана труда в гостиничных предприятиях.	*4*	
	7. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки	*2*	
	8. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки. Генеральная уборка.	*4*	
	9. Контроль качества уборки номеров	*2*	
	10. Продукция индивидуального пользования. Информационная папка для гостей	*4*	
	11. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы	*2*	
	Практическое занятие:	***46***	
	1. Анализ рабочих ситуаций	*6*	*1, 2*
	2 Подготовить примерную программу контроля качества выполнения уборочных работ	*4*	
	3.Оздоровительный центр в отеле. Отечественный и зарубежный опыт	*4*	
	4 Составление перечня материалов для информационной папки.	*4*	
	5. Порядок уборки общественных помещений	*4*	
	6.Зарубежная практика организации обслуживания клиентов в процессе проживания	*4*	
	7.Отработка навыков обращения с жидкими, порошкообразными, гелеобразными чистящими и моющими средствами	*4*	
	8.Расчет нормы расхода чистящих и моющих средств.	*4*	
	9.Оформление технологических документов службы номерного фонда.	*4*	
	10.Оформление документации по контролю за качеством уборки номеров	*4*	
	11. Оформление документации по контролю за качеством уборки гостевых, служебных, административных и офисных помещений	*4*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***24***	
	Подготовить обзор по материалам интернет-ресурсов на тему: «Организация технической службы в зарубежных отелях»	*8*	*3*

	Системная проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовить обзор по материалам интернет-ресурсов на тему: «SPA- услуги в высококлассных отелях».		
	Составить программу действий по индивидуализации обслуживания клиентов. Подготовить сообщение на тему: «Обслуживание гостей в японских отелях–рекан»	*8*	
	Подготовить сообщение на тему: «Телекоммуникационные системы при обслуживании гостей в процессе проживания» Составить сообщение на тему: «Мероприятия по повышению эффективности работы сотрудников хозяйственной службы»	*8*	
Тема 1.3. Предоставление дополнительных услуг	**Лекционное занятие:**	***28***	
	1. Виды услуг, персональные и дополнительные услуги. Услуги платные и бесплатные.	*4*	*1*
	2. Порядок оказания услуг. Состав и основные функции службы дополнительных услуг	*4*	
	3. Организация отдыха и развлечений, а также других сопутствующих услуг в гостинице.	*6*	
	4. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра	*4*	
	5.Бизнес-центр. Сервис бюро. Телекоммуникационные услуги в отеле. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле	*6*	
	6. Транспортное обслуживание. Порядок расчета за дополнительные услуги	*4*	
	Практическое занятие:	***38***	
	1. Изучение нормативов проведения уборочных работ	*6*	*1, 2*
	2. Анализ взаимодействия хозяйственной службы с другими подразделениями гостиницы	*6*	*2, 3*
	3. Анализ ситуации: «Клиент не доволен». Решение практических задач.	*6*	
	4. Изучение квалификационных требований, предъявляемых к должности руководителя хозяйственной службы и его должностных обязанностей.	*4*	
	5.Анализ ситуации: «Обслуживание VIP-гостей». Решение практических задач.	*6*	
	6. Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций.	*4*	
	7. Прием заказа на услуги автотранспорта и его документальное оформление. Отработка навыков приема и оформления заказов на трансфер	*4*	
	8. Поиск и проработка материалов по видам мини-сейфов, используемых в гостиницах	*4*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***30***	
	1. Анализ влияния дополнительных услуг на процесс формирования лояльности клиентов в исследуемой гостинице	*6*	*3*
	2. Разработать рекомендации для повышения роли дополнительных услуг на процесс формирования лояльности клиентов	*6*	
	3.Индивидуальный подход к клиенту. Разработать практические рекомендации по данной теме. Разработать сценарий тренинга по данной теме.	*8*	
	4. Составление диалога и работа с документацией при оказании услуги «побудка»	*4*	
	5.Сравнительная таблица «Дополнительные услуги в гостиницах разных категорий»	2	
	6. Ознакомление с порядком организации заказов билетов на все виды транспорта, резервирование мест, осуществление заказов билетов в театры, цирки, на концерты.	*4*	
Раздел II. Организация и			

выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)			
Тема II.1. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах	**Лекционное занятие:**	***28***	
	1. Структура управления предприятием питания гостиницы. Требования, предъявляемые к предприятиям питания.	*6*	*1*
	2. Рестораны и бары. Схемы питания	*6*	
	3. Подготовка ресторанного зала к обслуживанию.	*4*	
	4. Обслуживание номеров. Обслуживание гостей в зале ресторана.	*6*	
	5. Правила сервировки столов. Правила безопасной работы оборудования для доставки и подачи готовых блюд.	*6*	
	Практическое занятие:	***30***	*1, 2*
	1. Комплексный характер обслуживания предприятиями питания в гостиницах и туристских комплексах	*4*	
	2. Деловая игра: организация обслуживания проживающих гостей в номерах. Решение практических задач	*8*	
	3. Анализ ситуации: «Оформление заказов на завтрак». Решение практических задач.	*8*	
	4. Составление схем питания. Практическая отработка навыков: выполнение доставки заказов на обслуживание номеров в ресторан - участие в подготовке ресторанного зала к обслуживанию клиентов; выполнение доставки заказов в номера	*10*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***28***	*2, 3*
	По материалам интернет-ресурсов подготовить сообщение на тему: «Организация и обслуживание массовых мероприятий в зарубежных отелях». Подготовить сравнительную таблицу на ему «Организация и обслуживание массовых мероприятий в зарубежных отелях и российских отелях».	*6*	
	Составить программу действий по индивидуализации обслуживания клиентов. Подготовить сообщение на тему: «Банкетное обслуживание – как дополнительный источник прибыли гостиничного предприятия». Подготовить сообщение на тему: «Сервис завтраков».	*8*	
	Отработать практические навыки: прием заявок на банкетное обслуживание; прием заказов на предоставление питания в номерах.	*8*	
	Составить сообщение на тему: «Мероприятия по повышению эффективности работы сотрудников службы питания». Подготовить доклад-презентацию.	*6*	
Тема II.2. Обслуживание массовых мероприятий	**Лекционное занятие:**	***26***	*1*
	1. Банкетное обслуживание за столом с полным или частичным обслуживанием официантам	***4***	
	2. Банкет-фуршет. Банкет-коктейль. Банкет-чай.	***6***	
	3.Правила сервировки столов при банкетном обслуживании.	***2***	
	4. Служебные обязанности банкетного менеджера:	***2***	
	5 Размещение гостей. Конфигурация столов.	***6***	
	6. Выездные мероприятия.	***4***	
	7. Отдел обслуживания массовых мероприятий.	***2***	
	Практическое занятие:	***34***	
	1. Деловая игра: подготовка организации массового мероприятия в ресторане гостиницы. Отработка практических навыков.	***4***	
	2.Анализ ситуаций: разрешение конфликтных вопросов, связанных с предоставлением питания проживающим в	***4***	

	гостинице. Решение практических задач.		
	3.Решение практических задач.	***4***	
	4.Деловая игра: «Банкет-чай для корпоративных клиентов». Отработка практических навыков.	***2***	
	5. Благотворительные гала - представления.	***4***	
	6.Этнические рестораны с национальными кухнями.	***6***	
	7. Ресторан как подразделение гостиницы. Виды меню: «счастливый час», со свободным выбором блюд, женское, заказных блюд, «шведский стол», бизнес –ланч, комплексное меню и т.д.	***4***	
	8. Барное обслуживание. Виды баров в гостинице. Особенности работы лобби-бара, мини-бара.	***4***	
	9. Требования, предъявляемые к внешнему виду и квалификации сотрудников баров и ресторанов. Правила этикета. Подготовка персонала к обслуживанию.	***2***	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***22***	
	1.Изучить современные тенденции развития и специфику ресторанного бизнеса. Составить аналитическую справку.	***4***	
	2. Изучить организацию обслуживания на предприятиях общественного питания. Составить аналитическую справку.	***4***	
	3. Описать технологические и трудовые аспекты массового обслуживания.	***6***	
	4.Проанализировать характеристики предприятий общественного питания. Составить таблицу.	***4***	
	5. Организация обслуживания массового банкетного мероприятия в форме неофициального приема. Отработка практических навыков.	***4***	
Раздел III. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы			
Тема III.1. Организация работы прачечной, химчистки	**Лекционное занятие:**	*26*	*1, 2*
	1. Контроль обеспеченности гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы	*6*	
	2. Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице.	*4*	
	3. Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов.	*4*	
	4. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	*4*	
	5.Прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	*4*	
	6.Учет банного, постельного и ресторанного белья.	*4*	
	Практическое занятие:	***20***	
	1.Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2	
	2.Составление бланков–заказов на услуги прачечной и химчистки	2	
	3.Отработка навыков учета банного, постельного и ресторанного белья	2	
	4.Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	4	
	5.Отработка практических навык в рамках проведения деловых игр.	*2*	
	Самостоятельная работа:	***20***	
	1Изучение документа: Приказ № 86 от 21июля 2005 г «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» Изучение документа: ГОСТ Р 506-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц». Изучение документа: «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» 2.10. 1999 № 1104. Изучение документа: ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования	6	*1*

	Проработка материалов по использованию автотранспорта в гостиницах. Виды и назначение.	2	
	Поиск в интернете материалов по видам экскурсионных программ, предлагаемых проживающим в гостиницах в разных субъектах Российской Федерации. Подготовить буклет с предлагаемыми экскурсионными программами по Республике Крым.	*12*	
	Всего:	***498***	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

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

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для проведения учебных занятий.

Кабинет - организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (ауд. 2). 298635, Республика Крым, г. Ялта, ул. Красноармейская, д. 15а

Специализированная мебель: стол аудиторный - 18 шт., стул - 35 шт., стул для преподавателя - 1 шт., шкаф-пенал - 1 шт., стол однотумбовый - 1 шт., вешалка - 1 шт., доска аудиторная - 1 шт., тумба 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Аванесова, Г.А. Культурно-досуговая деятельность: теория практика организации / Г.А. Аванесова. – М., 2006.

2.Асанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / И.М. Асанова, С.О. Дерябина, В.В. Игнатьева. — 3-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2013 — 192 с.

3. Дашковская, О.Д. Организация досуговой деятельности: текст лекций / О.Д. Дашковская; Яросл. гос. ун-т. – Ярославль: ЯрГУ, 2009 – 71 с.

4. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности: учебник для академического бакалавриата / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2016. — 246 с.

5. Хайретдинова, О.А. Организация досуга туристов: учебное пособие / О.А. Хайретдинова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса» (УГУЭС). – Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 55 с.

Дополнительные источники:

1. Афонин Г.И. Туризм как социально-культурное явление: автореф. дис. … канд. филос. наук / Г.И. Афонин. - Казань, 2006. -19 с.

2.Веселова, Н. Ю. Организация социально-культурного досуга и управление анимацией в туризме. Часть 1: учебное пособие / Н. Ю. Веселова. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007 — 86 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. —

URL: http://www.iprbookshop.ru/9582.html — Режим доступа: для авторизированных пользователей.

3. Гальперина Т.И. Режиссура культурно-досуговых программ в работе менеджера туристской анимации : учеб. пособие / Т.И. Гальперина. – М. : Сов. спорт, 2011. – 165 с.

4. Измайлова Д.А. Реализация развивающего потенциала досуга средствами культурно-познавательного туризма / Д.А. Измайлова // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. - 2007.- № 1. - С.72-74.

5. Курило Л.В. Теория и практика анимации. Ч. 1. Теоретические основы туристской анимации : учеб. пособие / Л.В. Курило. – М.: Сов. спорт, 20011. – 196 с. Курило Л.В. Теория и практика анимации. Ч. 2. Практические основы туристской анимации: учеб. пособие / Л.В. Курило ; Рос. междунар. акад. туризма. – М. : Сов. спорт, 2010. – 196 с.

6.Организация культурно-досуговой деятельности : учебник для вузов / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатьева. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 192 с.

7. Приезжева Е.М. Организация и методы игровой деятельности в туризме: учебно-методическое пособие / Е.М. Приезжева. – М. : Советский спорт, 2005. - 130 с.

8. Сущенко Е.Н. Туризм как сфера реализации досуговых ценностей в современном российском обществе (на примере Кавказских Минеральных Вод): автореф. дис. … канд социол. наук / Е.Н. Сушенко. - Ставрополь, 2006. - 20 с.

9. Шабицкий В.В. Режиссура малых форм / В.В. Шибицкий. – Челябинск: Изд-во РИО КИЦНКК, 2015. – 340 с.

10. Шамсутдинова Д.В. Организованный досуг как вид социально-культурной и педагогической деятельности / Д.В. Шамсутдинова // Человек в мире культуры: исследования, прогнозы: материалы междунар. науч. конгр., 17-18 апр. 2007 г. - М., 2007.- С.482-484.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы оценки результатов освоения МДК
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	– оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; – оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием; – точность и грамотность в оформлении документов бизнес-центра, сервис- услуг, SPA – услуг, туристско–экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания; – грамотность и четкость при предоставлении телекоммуникативных услуг; – оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием; – решение профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей	тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания.
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	– оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания.
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	– точность и грамотность в оформлении документов по учету оборудования и инвентаря; – грамотность и четкость при составлении актов на списание инвентаря и оборудования	тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи.
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	– точность и грамотность оформления документов на оставленные и забытые вещи гостей; – оценка эффективности созданных условий по обеспечению сохранности вещей и ценностей	тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания.

	проживающих; – оценка грамотности и четкости по порядку возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– аргументированность решения выбора специальности; – четкость определения конкретной цели своей профессиональной деятельности; – активное посещение учебных занятий и практики, консультаций; – качество и скорость выполнения заданий внеаудиторной самостоятельной работы с обязательной и дополнительной литературой по плану преподавателя; – активность внесения предложений, рекомендаций при выявлении проблем в межличностных отношениях в сфере гостеприимства; – активность принятия участия в выступлениях на семинарских занятиях по обсуждению проблем в профессионально-деловом общении;	устный опрос, ситуационные задания, практические задания
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	– логичность разработки плана написания доклада, курсовой, выпускной квалификационной работ и полнота реализации установленного плана; – обоснованность постановки цели и задач, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в гостиничном деле; – качество и полнота выполнения заданий; – своевременность сдачи заданий, отчетов; – объективность оценки собственных результатов выполненных заданий.	письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	– разумность оценки ситуаций предложенных преподавателем для выполнения заданий и ситуаций, возникающих в процессе обучения; – правильность выбора подходящей для решения проблемы методики; – четкость конкретных практических	Тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи

	действий для решения проблем; – организованность совместной работы для успешного решения проблем в ходе работы на уроках и выполнения внеаудиторной самостоятельной работы; – настойчивость при решении поставленной задачи; – скорость принятия решения в нестандартных ситуациях; – аргументированность собственного мнения; – адекватность рассуждений и принятия решений; – креативность, инициативность в ходе теоретического обучения и практики.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– обоснованность выбора метода поиска информации, включая правильность поискового образа запроса; – скорость поиска информации; – логичность систематизации информации; – соблюдение установленных колледжем требований к оформлению полученных результатов, и творческая интерпретация полученных результатов.	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	– обоснованность выбора информационной системы в условиях конкретной ситуации осуществления расчетных операций; – правильность создания, редактирования и сохранения документов в ходе выполнения практических заданий с применением информационных технологий; – качество обмена информации в текстовом и графическом режимах с обучающимися, преподавателями; – выявление проблем качества информационных систем, полнота и доступность рекомендаций по указанию путей их решения.	письменный опрос, ситуационные задания, практические задания
ОК 6. Работать в коллективе и	– быстрота адаптации в новом	устный опрос, ситуационные

команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	коллективе; – грамотность построения конструктивного диалога; – эффективность управления эмоциями; – активность принятия участия в различных групповых проектах.	задания, практические задания
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	– аргументированность постановки целей и задач; – аргументированность убеждения в правильности предлагаемого решения; – организованность учебного процесса; – оперативность координации действий при решении проблем и уровень уверенности в себе; – соблюдение норм и правил, принятых в коллективе; – качественное выполнение обязанностей, предусмотренных Уставом Колледжа для обучающихся.	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– рациональность планирования и осуществления деятельности по организации внеаудиторных самостоятельных занятий; – обоснованность постановки цели и задач самообразования; – качество, своевременность и полнота выполнения заданий внеаудиторной самостоятельной работы; – адекватность оценки анализа проделанной самостоятельной работы; – обоснованность выбора высшего учебного заведения, факультета для дальнейшего обучения.	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	– выполнение действий с применением новых технологий; – проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	ситуационные задания, практические задания, задачи