

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА ОДЕЖДЫ**

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор,  
проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«30» \_\_\_\_\_ 06 \_\_\_\_\_ 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Организация обслуживания гостей в процессе  
проживания**

**МДК.03.01**

(Индекс дисциплины)

(Наименование дисциплины)

Цикловая комиссия: Общепрофессиональных дисциплин 02

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: Менеджер

Программа подготовки: базовый

**План учебного процесса**

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	<b>Максимальная учебная нагрузка</b>	160		
	<b>Обязательные учебные занятия</b>	112		
	Лекции, уроки	52		
	Практические занятия, семинары	30		
	Лабораторные занятия			
	Курсовой проект (работа)	30		
	<b>Самостоятельная работа</b> (в т.ч. консультации)	48(8)		
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен			
	Дифференцированный зачет			
	Контрольная работа			
	Курсовой проект (работа)	2		

**Санкт-Петербург  
2020**

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по соответствующей специальности

и на основании учебного плана № 20-02-1-28, 19-02-1-28

# 1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре ППСЗ

Самостоятельная  Обязательная  Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл   
Часть модуля  Вариативная  Математический и общий естественнонаучный учебный цикл   
Профессиональный учебный цикл

Профессиональный модуль:  **Организация обслуживания гостей в процессе проживания**  
(Индекс модуля) (Наименование профессионального модуля)

## 1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области обслуживания гостей в процессе проживания и развивать умения применять полученные знания на практике.

## 1.3. Задачи дисциплины

- дать представление о требованиях, предъявляемых к гостиницам разных категорий.
- выработать навыки, связанные с использованием обслуживания гостей, необходимые для практической квалифицированной профессиональной деятельности в качестве менеджера на предприятиях сферы гостеприимства.

## 1.4. Компетенции, формируемые у обучающегося в процессе освоения дисциплины

Общекультурные: (ОК)

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.

Профессиональные: (ПК)

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.

## 1.5. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**иметь  
практический  
опыт**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
- предоставления услуги питания в номерах; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);

- уметь**
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - 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; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4)
- знать**
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - 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; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - принципы и технологии организации досуга и отдыха; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - особенности обслуживания room-service (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - правила обращения с магнитными ключами; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - правила организации хранения ценностей проживающих; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; (ОК1-9; ПК 3.1-3.4);
  - правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей(ОК1-9; ПК 3.1-3.4)

**1.6. Дисциплины (модули, практики) ППСЗ, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:**

- ОГСЭ.03 Иностранный язык (ОК.1-9; ПК 3.1 – 3.4)
- ОП. 08 Организация туризма (ОК.1-9)

- ОП. 09. Управление персоналом (ОК.1-9; ПК 3.1, 3.2)

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
<b>Тема 1.Работа хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве</b> Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы. Организация хозяйственной службы.	12		
<b>Тема 2.Структура и функции хозяйственной службы</b> Сфера ответственности хозяйственной службы. Планирование работы хозяйственной службы. Важнейшие характеристики услуги в хозяйственной службе. Социальные аспекты качества в хозяйственной службе. Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе. Изучение роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы. Мотивация персонала .	14		
<b>Тема 3.Материально-технические запасы в хозяйственной службе</b> Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства, типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья, организация закупки белья. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль.	24		
<b>Тема 4. Бизнес-центр</b> Организация работы бизнес-центра (Business centre).Виды услуг предоставляемые бизнес-гостям	12		
<b>Тема 5.Технология выполнения различных видов уборочных работ</b> Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки. различных видов уборочных работ Уборка гостевых номеров, типы уборки. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений. Отработка навыков по проведению промежуточной уборки. Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя. Отработка навыков по проведению экспресс-уборки. Отработка навыков по проведению генеральной уборки. Изучение особенностей составления инвентарных списков, графиков уборки, стандартов качества уборки, производительности труда. Чистящие средства: типы чистящих средств, используемые для ухода за стеновыми и полочными покрытиями.	18		
<b>Тема 6.Работа прачечной в гостинице</b> Организация работы прачечной в гостинице. Рабочий цикл прачечной. Изучение особенностей оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов. Изучение особенностей оснащения цеха химической чистки.	8		
<b>Тема 7.Предоставление услуги питания в номерах</b> Характеристика службы room-service. Особенности оснащения службы room-service. Изучение разновидностей завтраков. Отработка навыков составления карт заказов на завтрак. Отработка навыков приема заказов.	16		

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
<b>Тема 8. Предоставление дополнительных услуг. Сервис-бюро.</b> Обеспечение безопасности проживающих и организация медицинской помощи в отеле. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. Организация работы сервис-бюро (Service bureau) и виды услуг, предоставляемые гостям гостиницы.	10		
<b>Курсовая работа</b>	30		
<b>Текущий контроль</b> (устный опрос, письменный опрос)	4		
<b>Консультации</b>	8		
<b>Промежуточная аттестация по дисциплине (защита курсовой работы)</b>	4		
<b>Всего</b>	160		

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

#### 3.1. Лекции, уроки

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Тема 1.	2	6				
Тема 2.	2	6				
Тема 3.	2	8				
Тема 4.	2	6				
Тема 5.	2	6				
Тема 6.	2	6				
Тема 7.	2	6				
Тема 8.	2	6				
Текущий контроль	2	2				
<b>ВСЕГО:</b>		<b>52</b>				

#### 3.2. Практические занятия, семинары

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Тема 2	<b>Семинар</b> на тему: «Назначение административно-хозяйственной службы в структуре отеля»	2	2				
Тема 3	<b>Практическая работа</b> Групповая игра «Взаимодействие сотрудников АХС с гостями отеля и организация внутреннего распорядка»	2	4				
Тема 4	<b>Семинар</b> на тему: «Бизнес-центр при отеле»	2	4				
	<b>Текущий контроль</b>	2	2				
Тема 5	<b>Семинар</b> на тему: «Роль программы «постоянный гость» в улучшении заполняемости отеля».	2	4				
Тема 6	Групповая игра «Услуги	2	2				

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
	прачечной-химчистки»						
Тема 7	Групповая игра «Обслуживание в номерах и прием заказа по телефону»	2	6				
Тема 8	<b>Семинар</b> на тему: «Актуальность предоставления максимально широкого списка дополнительных услуг при отеле»	2	4				
	<b>Промежуточная аттестация (защита Курсовой работы (проекта))</b>	2	2				
<b>ВСЕГО:</b>			<b>30</b>				

### 3.3. Лабораторные занятия не предусмотрены

## 4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

### 4.1. Цели и задачи курсовой работы (проекта)

Сформировать компетенции обучающегося в области обслуживания гостей в процессе проживания. Расширить и систематизировать теоретические знания и практические умения при решении конкретных задач по организации обслуживания в гостиничных комплексах.

### 4.2. Тематика курсовой работы (проекта)

- организация обслуживания в гостиничных комплексах различных типов;
- разработка мероприятий по обслуживанию гостей.

### 4.3. Требования к выполнению и представлению результатов курсовой работы (проекта)

Работа выполняется обучающимися индивидуально, с использованием методов анализа теоретических материалов, полученных во время аудиторных занятий и с использованием различных информационных источников.

Результаты представляются в виде пояснительной записки, объемом 30 печатных листов, содержащей следующие обязательные элементы:

- Теоретическая часть содержит характеристику основных терминов и понятий согласно теме курсовой работы
- Практическая часть – характеристику выбранного гостиничного комплекса, разработку мероприятия либо анализ организации обслуживания гостей по выбранному направлению. Для защиты курсовой работы необходима презентация, иллюстрирующая пояснительную записку, количество слайдов - не менее 10. Обязательными элементами презентации является фотоматериалы, отражающие и иллюстрирующие тему курсовой работы.

## 5. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера тем, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
Тема 2,3,5	Письменный опрос	2	2				
Тема 1-9	Устный опрос	2	2				

Номера тем, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
Тема 10,11	Устный опрос	3	4				

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	2	12				
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	2	12				
Подготовка к курсовой работе	2	16				
<b>ВСЕГО:</b>		<b>40</b>				

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 7.1. Характеристика видов и используемых активных и интерактивных форм занятий

Краткая характеристика вида занятий	Используемые активные и интерактивные формы	Объем занятий в активных и интерактивных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
<b>Лекции, уроки:</b> Обеспечивают теоретическое изучение дисциплины; излагается основное содержание курса «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» о понятиях денежного обращения, общих финансового аппарата, об организации и порядке кредитования	проблемная лекция, лекция-презентация, лекция-диалог.	6		
<b>Практические занятия, семинары:</b> Разъясняются теоретические положения курса «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»; обучающиеся овладевают навыками использования финансово-кредитного механизма	Поиск вариантов решения поставленных задач	6		
<b>Лабораторные занятия:</b> Не предусмотрены				
<b>ВСЕГО:</b>		12		

### 7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

#### Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Активность на аудиторных занятиях, лекциях.	20	Активная работа на занятии - 1 балл за занятие, всего 56 занятий, максимум - 56 баллов Выполнение самостоятельных работ - 11 баллов за каждую, всего 4 занятий, максимум - 44 балла.
2	Выполнение практических работ	40	Представление в срок, хорошее качество выполнения заданий - до 6 баллов (всего 15 работ), максимум 90 баллов.



			10 баллов за оригинальное решение, нестандартный подход.
2	Курсовая работа (проект)	40	Представление в срок и качественно оформленной курсовой работы – до 15 баллов; Содержание (соответствие заданию, наличие всех требуемых элементов) – до 50 баллов; Качество защиты (полнота ответов на вопросы, владение специальной терминологией, затраченное на ответы время) – до 35 баллов.
<b>ИТОГО (%):</b>		100	

#### Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале
86 - 100	5 (отлично)
75 – 85	4 (хорошо)
61 – 74	
51 - 60	
40 – 50	3 (удовлетворительно)
17 – 39	2 (неудовлетворительно)
1 – 16	
0	

## 8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Учебная литература

#### а) основная учебная литература

- Кучеренко, И. М. Технологии управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
- Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### б) дополнительная учебная литература

- Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник / Медлик С., Инграм Х.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
- Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.htm> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
- Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>- Режим доступа: для авторизир. пользователей
- Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / . — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

## 8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Безрукова Н.Л.. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Оформление отчетов по практике, курсовых и выпускных квалификационных работ [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Яшнева Л. В. — СПб.: СПбГУПТД, 2019.— 30 с.— Режим доступа: [http://publish.sutd.ru/tp\\_ext\\_inf\\_publish.php?id=2019266](http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019266)

## 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
2. компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>
3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс], URL: <https://www.russiatourism.ru/>
4. «ProHotel.ru» портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс], URL: <http://spb.prohotel.ru/>
5. «Гостиничный бизнес в России» [Электронный ресурс], URL: <http://turgostinica.ru/>

## 8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows 10 Pro;
- Office Standart 2016

## 8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Кабинет организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей
2. Видеопроектор с экраном
3. Компьютер

## 8.6. Иные сведения и (или) материалы

# 9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

## 9.1. Описание показателей, оценочных средств, критериев и шкал оценивания компетенций

### 9.1.1. Показатели оценивания компетенций и оценочные средства

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
ОК 1	Понимает сущность и социальную значимость профессии менеджера, проявлять к ней устойчивый интерес.	Вопросы для устного собеседования, тест; практическое задание, Курсовая работа (проект)	Перечень вопросов для устного собеседования (всего 17 вопросов), сборник тестовых заданий и сборник практических заданий.
ОК 2.	Организовывает собственную деятельность менеджера, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество.	Вопросы для устного собеседования, тест; практическое задание, Курсовая работа (проект)	Перечень вопросов для устного собеседования (всего 17 вопросов), сборник тестовых заданий и сборник практических заданий.
ОК 3.	Демонстрирует способность принимать решения в	Вопросы для устного собеседования, тест;	Перечень вопросов для устного

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
	стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	практическое задание, Курсовая работа (проект)	собеседования (всего 17 вопросов), сборник тестовых заданий и сборник практических заданий.
ОК 4.	Осуществляет поиск необходимой информации, использует различные источники, включая электронные, для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Вопросы для устного собеседования, тест; практическое задание, Курсовая работа (проект)	Перечень вопросов для устного собеседования (всего 17 вопросов), сборник тестовых заданий и сборник практических заданий.
ОК 5.	Демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Вопросы для устного собеседования, тест; практическое задание, Курсовая работа (проект)	Перечень вопросов для устного собеседования (всего 17 вопросов), сборник тестовых заданий и сборник практических заданий.
ОК 6.	Работает в коллективе и команде, эффективно общается с обучающимися и преподавателями в ходе обучения.	Вопросы для устного собеседования, тест; практическое задание, Курсовая работа (проект)	Перечень вопросов для устного собеседования (всего 17 вопросов), сборник тестовых заданий и сборник практических заданий.
ОК 7	Берет на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Вопросы для устного собеседования, тест; практическое задание, Курсовая работа (проект)	Перечень вопросов для устного собеседования (всего 17 вопросов), сборник тестовых заданий и сборник практических заданий.
ОК 8	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации бухгалтера.	Вопросы для устного собеседования, тест; практическое задание, Курсовая работа (проект)	Перечень вопросов для устного собеседования (всего 17 вопросов), сборник тестовых заданий и сборник практических заданий.
ОК 9	Умеет ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Вопросы для устного собеседования, тест; практическое задание, Курсовая работа (проект)	Перечень вопросов для устного собеседования (всего 17 вопросов), сборник тестовых заданий и сборник практических заданий.
ПК 3.1	Умеет организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы гостиницы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Вопросы для устного собеседования, тест; практическое задание, Курсовая работа (проект)	Перечень вопросов для устного собеседования (всего 17 вопросов), сборник тестовых заданий и сборник практических заданий.

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
ПК 3.2	Умеет организовывать и самостоятельно выполняет работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Вопросы для устного собеседования, тест; практическое задание, Курсовая работа (проект)	Перечень вопросов для устного собеседования (всего 17 вопросов), сборник тестовых заданий и сборник практических заданий.
ПК 3.3	Осуществляет учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Вопросы для устного собеседования, тест; практическое задание, Курсовая работа (проект)	Перечень вопросов для устного собеседования (всего 17 вопросов), сборник тестовых заданий и сборник практических заданий.
ПК 3.4	Создает условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	Вопросы для устного собеседования, тест; практическое задание, Курсовая работа (проект)	Перечень вопросов для устного собеседования (всего 17 вопросов), сборник тестовых заданий и сборник практических заданий.

#### 9.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций	
		Устное собеседование	Курсовая работа
86 - 100	5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Работа выполнена в срок, т.е. в отведённые для этого задания часы, в полном объёме и соответствует поставленным задачам, т.е. выданному заданию. Все вопросы раскрыты полностью и с должной тщательностью. Грамотно обоснован выбор типовой фигуры, системы конструирования. Практическая часть выполнена на высоком уровне, т.е. отражает знания обучающего по предмету. Практическая часть имеет творческую составляющую. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
75 – 85	4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Работа выполнена в срок, т.е. в отведённые для этого задания часы, в полном объёме и соответствует поставленным задачам, т.е. выданному заданию. Все разделы раскрыты полностью и с должной тщательностью. Практическая часть выполнена на хорошем уровне, т.е. отражает знания обучающего. Практическая часть имеет незначительные недочеты. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
61 – 74		Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Работа выполнена в срок, т.е. в отведённые для этого задания часы, в полном объёме и соответствует поставленным задачам, т.е. выданному заданию. Все разделы раскрыты полностью и с должной тщательностью. Грамотно обоснован выбор композиционного и

			колористического решения коллекции. Практическая часть имеет значительные недочеты. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Работа выполнена в недостаточно полном объеме, но соответствует поставленным задачам, т.е. выданному заданию. Разделы раскрыты, но не полностью и не с должной тщательностью. Недостаточно обоснований выбора системы конструирования. Практическая часть выполнена на удовлетворительном уровне, т.е. не убедительные пропорциональные отношения, возможны недочёты в конструктивном моделировании. Практическая часть не имеет творческой составляющей. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
40 – 50		Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Работа выполнена полностью, но с многочисленными существенными ошибками. При этом нарушены правила оформления или сроки представления работы. <b>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Работа выполнена позже намеченного срока, в не полном объеме, не соответствует поставленным задачам, т.е. выданному заданию. Отсутствует обоснование выбора конструктивного решения. Практическая часть выполнена на не удовлетворительном уровне, т.е. не грамотно, Практическая часть не имеет творческой составляющей. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
1 – 16		Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Содержание работы полностью не соответствует заданию. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>
0		Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки). <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>	Представление чужой работы, плагиат, либо отказ от представления работы. <b>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</b>

## 9.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки практического опыта, умений и знаний

### 9.2.1. Перечень вопросов по дисциплине

№ п/п	Формулировка вопросов
1.	Назовите способы взаимодействия хозяйственной службы с другими службами гостиницы.
2.	Дайте характеристику хозяйственной службе.
3.	Перечислите должностные обязанности и квалификационные требования супервайзера.
4.	Назовите должностные обязанности горничной.

5.	Дайте характеристику АХС гостиницы.
6.	Расскажите о правилах телефонного этикета.
7.	Что такое инвентаризация и порядок её проведения.
8.	Дайте характеристику организации работы сервис-бюро (Service bureau) и виды услуг предоставляемые гостям гостиницы.
9.	Дайте характеристику организации работы бизнес-центра (Business center), видам услуг предоставляемых бизнес-гостям.
10.	Перечислите типы уборки и дайте им характеристику.
11.	Расскажите последовательность процесса уборки номера.
12.	Составьте алгоритм действий по работе с оставленными и забытыми гостями вещами.
13.	Дайте характеристику организации обслуживания особо важных персон (VIP-персон) в отеле.
14.	Дайте характеристику организации работы прачечной и химчистки в гостинице.
15.	Расскажите алгоритм прием заказа по телефону для room-service
16.	Опишите структуру службы room-service.
17.	Перечислите как можно больше дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.

### Вариант тестовых заданий по дисциплине

№ п/п	Формулировка задания	Ответ
1	STD (standart) — это А) стандартная комната (одноместная или двухместная) представлена номерами, которых в гостинице более 70%; Б) стандартный номер с одной кроватью. Предназначен для размещения одного человека; В) стандартный номер с одной широкой кроватью. Предназначен для размещения двух человек;	А)
2	TWIN — это А) стандартный номер с двумя кроватями. Предназначен для размещения двух человек; Б) номер со спальней; В) комната больших размеров, чем стандартная;	А)
3	Family room — это А) однокомнатный номер больше стандартного, разделенный на зоны; Б) семейная комната больше стандартной; В) номер для семьи, состоящий из двух смежных комнат;	В)
4	В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ: А) потерпевший, представитель администрации, сотрудник службы безопасности; Б) потерпевший, два представителя администрации; С) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.	А)

### 9.2.2 Варианты типовых заданий по дисциплине

№ п/п	Условия типовых заданий	Вариант ответа
1.	Разрешить стрессовую ситуацию: гость порезал палец. Ваши действия.	Обучающийся должен дать алгоритм последовательности действий с их обоснованием
2.	Разрешить стрессовую ситуацию: у гостя болит желудок, он просит у Вас лекарство. Ваши действия.	Обучающийся должен дать алгоритм последовательности

		действий с их обоснованием
3.	Разрешить стрессовую ситуацию: господин N звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Ваши действия.	Обучающийся должен дать алгоритм последовательности действий с их обоснованием
4.	Разрешить стрессовую ситуацию: гостю не понравился вид из окна его номера, он просит переселить его в другой. Ваши действия.	Обучающийся должен дать алгоритм последовательности действий с их обоснованием

### 9.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и практического опыта

#### 9.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче (защите курсовой работы) и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета 31.08.2013г., протокол № 1)

#### 9.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная  письменная  компьютерное тестирование  иная

#### 9.3.3. Особенности проведения (курсовой работы)

На защиту курсовой работы (проекта) представляется пояснительная записка, содержащая все необходимые разделы, указанные в задании, и презентация. Обучающемуся предоставляется 10 минут для её защиты.

Защита является открытой. После окончания защиты комиссия, состоящая из преподавателей, уходит на закрытое обсуждение итогов защиты курсовой работы (30 минут).

После, чего оглашаются результаты всем защищавшимся.

## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ

<b>ПМ.03</b> <i>(Индекс модуля)</i>	<b>Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b> <i>(Наименование модуля)</i>
--	--

### 1. Составляющие профессионального модуля

Индексы	Наименования дисциплин, междисциплинарных курсов, практик	Объем (часы)
МДК 03.01	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	160
УП 03.01	Учебная практика, организация обслуживания гостей в процессе проживания	36
ПП 03.01	Производственная практика, организация обслуживания гостей в процессе проживания	72
<b>Общая трудоемкость профессионального модуля</b>		<b>268</b>

### 2. Цель профессионального модуля

Сформировать компетенции обучающегося в области обслуживания гостей в процессе проживания и развивать умения применять полученные знания на практике.

### 3. Задачи профессионального модуля

- дать представление о требованиях, предъявляемых к гостиницам разных категорий.
- выработать навыки, связанные с использованием обслуживания гостей, необходимые для практической квалифицированной профессиональной деятельности в качестве менеджера на предприятиях сферы гостеприимства.

### 4. Фонд оценочных средств профессионального модуля предварительно одобрен работодателем

ООО «СИ-УАЙ» Грибоедова Отель Лизинг» г. Санкт-Петербург.  
*(Полное наименование предприятия / организации, дата экспертизы)*