



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИНСПО

Т.П. Хлопова

«26» мая 2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

43.02.11 Гостиничный сервис

Краснодар 2019

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 07.05.2014 № 475, зарегистрирован в Минюсте России 26.06.2014 (рег. № 32876).

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Форма обучения	очная
2,3 курс	4,5 семестр
Всего часов <u>415</u> , в том числе:	
обязательная аудиторная учебная нагрузка	160 час.;
самостоятельная работа	79 час.;
консультации	12 час.;
производственная практика	164 час.;
форма итогового контроля	экзамен квалификационный.

Составитель: преподаватель ИНСПО _____

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом протокол №10 от «25» мая 2020 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии:
 _____ Н.О. Гаспарян
 «25» мая 2020 г.

Рецензент (-ы):

Директор ресторано-гостиничного комплекса «Романтик»		Т.К.Романец
Директор ООО «Престиж-Альфа»		Н.В. Стеченцева

ЛИСТ
согласования рабочей программы профессионального модуля
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Зам. директора ИНСПО

_____ *Е.И. Рыбалко*

подпись

«14» мая 2020 г.

Директор научной библиотеки КубГУ

_____ *М.А. Хуаде*

подпись

«28» апреля 2020 г.

Лицо, ответственное за установку и эксплуатацию программно-информационного обеспечения программы

_____ *И.В. Милюк*

подпись

«20» апреля 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
1.1 Область применения программы.....	5
1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.....	5
1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	5
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций).....	7
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
2.1. Тематический план профессионального модуля	13
2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	14
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю	21
3.2. Перечень необходимого программного обеспечения	21
3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля	21
3.3.1. Основная литература	21
3.3.2. Дополнительная литература	24
3.3.3. Периодические издания	24
3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения модуля.....	24
4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	25
4.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса	25
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	26
5.1. Оценочные средства для контроля успеваемости.....	32
5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств	32
5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю.....	33
5.1.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации	34
5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации	37
6. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ - ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	42
7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	43

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

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Профессиональный модуль ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания опирается на предшествующие дисциплины и формирует компетенции для освоения последующих дисциплин.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах ОП.1 Менеджмент, ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП. 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности, ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей. Изучение ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания предваряет изучение профессиональных модулей: ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

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

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

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

Уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питание в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

- комплектовать сервировочную тележку room-serve, производить сервировку столов;
- осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

Знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-serve;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)

Результатом освоения профессионального модуля является овладение

обучающимися видом профессиональной деятельности Организация обслуживания гостей в процессе проживания, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

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

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.

№ п/п	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся		
		знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; – порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов; – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – порядок возмещения 	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, 	<ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря

		<p>ущерба при порче личных вещей проживающих;</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; – особенности обслуживания room-service; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; 	<p>транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;</p> <ul style="list-style-type: none"> –проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих 	<p>гостиницы.</p>
2	<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<ul style="list-style-type: none"> – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; –особенности обслуживания room-service – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих; 	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; –проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих 	<ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.
3	<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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; – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 	<ul style="list-style-type: none"> – оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; 	<ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.

		<ul style="list-style-type: none"> – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих 		
4	ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> - принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков – правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. 	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; – осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; –проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; 	<ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.
5	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков – правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных 	<ul style="list-style-type: none"> – оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; 	<ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.
6	ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> – принципы и технологии организации досуга и отдыха; –особенности обслуживания goom-service; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; 	<ul style="list-style-type: none"> –организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско- 	<ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.

			экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.	
7	ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	– 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; –порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих;	–организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.	– организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.
8	ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– 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; –порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;	–организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.	– организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.

		<ul style="list-style-type: none"> - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; - правила обращения с магнитными ключами; - правила организации хранения ценностей проживающих; 		
9	ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; - правила обращения с магнитными ключами; 	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; - осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; 	<ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; - предоставления услуги питания в номерах; - оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.
10	ПК. 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<ul style="list-style-type: none"> - порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; - виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; 	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей 	<ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы
11	ПК.3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	<ul style="list-style-type: none"> - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; - особенности обслуживания room-service; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; 	<ul style="list-style-type: none"> - комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов - осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание 	<ul style="list-style-type: none"> - предоставления услуги питания в номерах
12	ПК 3.3 Вести учет оборудования и	<ul style="list-style-type: none"> - порядок возмещения ущерба при порче личных 	<ul style="list-style-type: none"> - проводить инвентаризацию сохранности оборудования 	<ul style="list-style-type: none"> - оформления и ведения

	инвентаря гостиницы	<p>вещей проживающих;</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; - правила обращения с магнитными ключами 	<p>гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним 	<p>документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы</p>
13	ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	<ul style="list-style-type: none"> - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих - правила обращения с магнитными ключами; - правила организации хранения ценностей проживающих; - правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; - правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. 	<ul style="list-style-type: none"> - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей 	<p>– организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;</p>

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося	
			Всего (часов)	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	в т.ч., курсовая работа/ проект, (часов)	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов
1	2	3	4	5	6	7	8
ОК 1-9 ПК 3.1.- 3.4	МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	200	126	66		66	
ОК 1-9 ПК 3.1.- 3.4	МДК 03.02 Организация общественного питания	51	34	20		13	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	164					
	Всего:	415	160	86	-	79	

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1 ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Тема 1.1. Классификация гостиниц и туристских комплексов	Содержание	4	
	1 Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения	2	1
	2 Методика оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	2	
	Практические занятия	2	
	1 №1. Организация работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	2	2
Тема 1.2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда	Содержание	2	
	1 Структура службы эксплуатации номерного фонда. Персонал номерного фонда	2	1
	Практические занятия	6	
	1 №2 Изучение должностных обязанностей работников АХС	2	2-3
	2 №3 Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей	2	
	3 №4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	2	
Тема 1.3 Технология и организация уборки номеров	Содержание	6	
	1 Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ	2	1
	2 Контроль качества уборки номеров	2	
	3 Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений	2	
	Практические занятия	12	
	1 №5. Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	2	2-3
	2 №6. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки	2	
	3 №7. Уборка забронированных номеров,	2	

		отработка навыков		
	4	№8 Генеральная уборка номеров, отработка навыков	2	
	5	№9. Экспресс-уборка гостевых номеров, отработка навыков	2	
	6	№10. Уборка помещений и мест общего пользования	2	
Тема 1.4 Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним	Содержание		8	
	1	Уборочная техника, инвентарь, материалы. Правила комплектации тележки горничной	1	1
	2	Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах	2	
	3	Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в служебных помещениях и помещениях общего пользования	3	
	4	Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при работе с моющими и чистящими средствами	4	
	Практические занятия		4	
	1	№ 11 Обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с инвентарем и оборудованием	2	2-3
2	№ 12 Отработка навыков комплектации тележки горничной	2		
Тема 1.5 Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	Содержание		4	
	1	Бельевое хозяйство. Работа прачечной-химчистки	2	1
	2	Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов	2	
	Практические занятия		8	
	1	№13 Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды	2	2-3
	2	№14 Порядок приема и оформления заказов на стирку личных вещей проживающих	2	
	3	№15 Порядок приема и оформления заказов на чистку личных вещей проживающих	2	
4	№16 Изучение типов тканей для различного белья	2		
Тема 1.6 Организация предоставления	Содержание		14	
	1	Дополнительные услуги	2	1
	2	Виды «комплиментов», персональных и	2	

дополнительных услуг в гостинице	дополнительных услуг и порядок их оказания			
	3	Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей	2	
	4	Особенности обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями	2	
	5	Особенности обслуживания иностранных гостей	2	
	6	Принципы и технологии организации досуга и отдыха	2	
	7	Организация экскурсионного и анимационного обслуживания	2	
	Практические занятия		8	
	1	№17 Организация предоставления бизнес-услуг	2	2-3
	2	№18 Организация оказания персональных и дополнительных услуг по предоставлению транспортного обслуживания	2	
	3	№19 Организация оказания персональных и дополнительных услуг по предоставлению SPA-услуг	2	
4	№20 Организация оказания персональных и дополнительных услуг по предоставлению туристско-экскурсионного обслуживания	2		
Тема 1.7 Предоставление услуги питания в гостиничных номерах	Содержание		6	
	1	Особенности обслуживания room-service	2	1
	2	Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд	2	
	3	Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков	2	
	Практические занятия		12	
	1	№21 Организация оказания персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах	2	2-3
	2	№22. Отработка навыков комплектации сервировочной тележки room-service	2	
	3	№23. Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков	2	
	4	№24. Отработка навыков сервировки столов	2	
	5	№25. Отработка навыков сбора использованной посуды	2	
6	№26. Составление счета за обслуживание	2		
Тема 1.8 Учет материальных	Содержание		4	
	1	Правила проверки наличия и активирования	2	1

ценностей гостиницы		утерянной или испорченной гостиничной собственности		
	2	Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы	2	
	Практические занятия		4	
	1	№ 27 Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей	2	2
	2	№28 Составление актов на списание инвентаря и оборудование	2	
Тема 1.9 Безопасность в средствах размещения	Содержание		4	
	1	Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях	2	1
	2	Правила обращения с магнитными ключами	2	
	Практические занятия		6	
	1	№29 Разработка инструкций поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях	2	2
	2	№30 Изучение системы контроля доступа в помещения гостиниц	2	
	3	№31 Отработка навыков обращения с магнитными ключами	2	
Тема 1.10 Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих	Содержание		8	
	1	Правила организации хранения ценностей проживающих	2	1
	2	Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице	2	
	3	Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	2	
	4	Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей	2	
	Практические занятия		4	
	1	№32 Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих	2	2-3
	2	№33 Обеспечение хранения ценностей проживающих	2	
Самостоятельная работа при изучении 1 раздела ПМ 0.3 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			66	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы				
Подготовка сообщений; «Порядок классификации гостиниц и иных				3

<p>средств размещения» Подготовка сообщений «Формирование тележки горничной» Подготовка сообщений: «Требования к качеству и составу текстиля номеров» Подготовка сообщений: «Гостиничный анимационные услуги» Подготовка сообщений: «Анимационные программы для развлечения групп туристов» Подготовка сообщений «Правила использования фламбе и фондю» Презентация на тему: Разработка экскурсионного проекта по г. Краснодару Презентация на тему: Тематические парки мира Подготовить отчет «Составление должностной инструкции горничной» Подготовить отчет «Разработка мер по мотивации персонала АХС» Подготовить отчет «Составление графиков работы персонала хозяйственной службы на месяц» Подготовить отчет «Факторы опасности. Внешние, внутренние и естественные источники негативных воздействий (угрозы жизни, здоровью гостей и сохранности их имущества)» Подготовить отчет «Процедуры и стандарты использования мини-сейфа в номере, камеры хранения» Разработка инструкций по технике безопасности при проведении уборочных работ в номере Разработка инструкций по охране труда горничной Составление схемы хозяйственной службы различных видов гостиниц Составление схемы уборки многокомнатного номера Составление таблицы различных видов уборки в сравнении Составление графика уборки гостиничных номеров Составление плана работы хозяйственной службы на месяц Составление словаря профессиональных терминов Составление таблицы «Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность гостиничного предприятия» Составление таблицы «Формы организации прачечной и химчистки» Заполнить таблицу «Виды услуг в гостиницах разной категории» Разработать памятку по противопожарной безопасности в гостиниц</p>				
Консультации		8		
Всего		200		
Раздел 2. ПМ 03. Организация общественного питания				
МДК.03.02 Организация общественного питания				
Тема 2.1. Посуда	Содержание		2	
	1	Основные характеристики различных видов посуды	2	1
	Практические занятия		4	
	1	№1. Подбор и распределения фарфоровой, фаянсовой, стеклянной посуды	2	2-3
2	№2. Посуда индивидуального и группового назначения	2		
Тема 2.2.	Содержание		2	

Информационное обеспечение процесса обслуживания	1	Виды меню. Назначение и принципы составления меню	2	
	Практические занятия		4	
	1	№3. Карта вин. Изучить виды, назначения. Оформление меню и карты вин.	2	2-3
	2	№4. Карта коктейлей ресторана	2	
Тема 2.3. Этапы организации обслуживания	Содержание		4	
	1	Уборка торговых помещений. Расстановка мебели в залах	2	1
	2	Порядок получения и подготовка посуды, проборов	2	
	Практические занятия		4	
	1	№5. Работа с подносом	2	2
	2	№6 Общие правила сервировки стола. Виды и формы складывания салфеток	2	
Тема 2.4. Обслуживание потребителей в ресторане	Содержание		4	
	1	Основные элементы обслуживания	2	1
	2	Встреча и размещение гостей	2	
	Практические занятия		4	
	1	№7. Прием и оформление заказа	2	2
	2	№8. Рекомендации по выбору и подачи вин	2	
Тема 2.5. Обслуживание приемов и банкетов	Содержание		2	
	1	Виды приемов и банкетов	2	1
	Практические занятия		4	
	1	№ 9. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами	2	2-3
	2	№10. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами	2	
Самостоятельная работа при изучении 2 раздела ПМ 0.3 Организация общественного питания			13	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы				
Заполнение в тетради таблицы «Ассортимент и назначения посуды» Заполнение в тетради таблицы «Ассортимент и назначения карт вин» Отобрать и сортировать посуды по видам и назначениям Отобрать и сортировать посуды по видам и назначениям для карт вин Доклад на тему: «Различные варианты сервировки столов» Доклад на тему: «Композиция из цветов» Доклад на тему: «Передача заказа на производство» Выполнение заданий по теме: «Организация процесса обслуживания в зале» Решение ситуационных задач				

Консультации	4	
Всего	51	
Производственная практика Виды работ: 1. Изучение структуры и особенностей гостиничного продукта соответствующей базы практики. 2. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы. 3. Выполнение различных видов уборочных работ, получение навыков работы с оборудованием. 4. Выполнение работ по обороту постельного белья, получение навыков работы с оборудованием прачечных и гладильных. 5. Предоставление услуги питания в номерах. 6. Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря в гостинице. 7. Изучение документации по активированию утерянной или испорченной гостиничной собственности, собственности 8. Предоставление услуги хранения ценных вещей проживающих, заполнение необходимых документов гостя 9. Отчет о выполнении производственной практики.	144	2-3
Консультации	20	
Всего	415	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю

Реализация профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания предполагает наличие учебных кабинетов: кабинет организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей, тренинговый кабинет Служба приема и размещения гостей, лаборатория Гостиничный номер, кабинет организации обслуживания в организациях общественного питания.

Оборудование и технические средства учебного кабинета по МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания (кабинет организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей ул. Сормовская, 19 ауд. 12):

- учебная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);

- технические средства обучения (рабочее место преподавателя: компьютер преподавателя, видеопроектор, экран, лицензионное ПО);

- демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов «Правила размещения и приема иностранных гостей», «Автоматизированные системы в службе приема и размещения», «Размещение различных категорий гостей», «Организация и технология работы службы приема и размещения», «Основные и дополнительные гостиничные услуги и их пакеты).

Оборудование и технические средства тренингового кабинета Служба приема и размещения гостей (ул. Димитрова, 200, ауд. 306):

- стойка с откидным проходом (Reception), диван Империял, часы разных стран мира, журнальный столик, сейф, компьютер, лицензионное ПО, кассовый аппарат Альфа-400К с ЭКЛЗ – 1 шт.;

- учебная мебель (стулья с откидным столиком – 25 шт.);

- демонстрационные учебно-наглядные пособия.

Оборудование и технические средства лаборатории Гостиничный номер (ул. Димитрова, 200, ауд. 306):

- кровать, тумбочка, диван, шкаф для одежды, телевизор, зеркало, туалетный столик, стул, ковровое покрытие, душевая кабина, туалетная комната, туалетные принадлежности, утюг, гладильная доска, электрический чайник, посуда;

- демонстрационные учебно-наглядные пособия.

Оборудование и технические средства учебного кабинета по МДК 03.02 Организация общественного питания (кабинет организации обслуживания в организациях общественного питания ул. Мира, 29 ауд. 6):

- учебная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);

–демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов).

3.2. Перечень необходимого программного обеспечения

–Операционная система Microsoft Windows 10 (дог. №23–АЭФ/223-Ф3/2019);

–Пакет программ Microsoft Office Professional Plus (дог. №23–АЭФ/223-Ф3/2019);

–7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

–Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

–K-Lite Codec Pack – универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

–WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

–Foxit Reader – прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно).

3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля

3.3.1. Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07185-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433890>

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-08190-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432904>

3. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 332 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-09303-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/427592>.

3.3.2. Дополнительная литература:

1. Васюкова, А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / Васюкова А., Любецкая Т.Р. - М.: Дашков и К, 2017. - 416 с.: ISBN 978-5-394-02181-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/512131>

2. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. : учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. – Москва: КноРус, 2019. – 165 с. – (бакалавриат). – ISBN 978-5-406-07010-9. – URL: <https://book.ru/book/931087>

3. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-08193-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432903>

Нормативно-правовые документы

Федеральные законы

1. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020) Доступ из СПС КонсультантПлюс

3. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 25.06.1993 № 5242-1 (ред. от 01.04.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс

4. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ (ред. от 01.05.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс

Кодексы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ (ред. от 24.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.11.1994 г. N 51-ФЗ (с изм. от 12.05.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.01.1996 N 14-ФЗ (с изм. от 28.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть III [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.11.2001 N 14-ФЗ (ред. от 18.03.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть IV [Электронный ресурс]: федеральный закон от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 18.07.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

6. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс]: федеральный закон от 31.07.1998 N 146-ФЗ (ред. от 01.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

7. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 5.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 21.05.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Постановления Правительства РФ

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 ((ред. от 26.12.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

2. О противопожарном режиме [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 (ред. от 23.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Нормативны акты министерств и ведомств

1. Перечень «Цели поездок», используемый при оформлении приглашений и виз иностранным гражданам и лицам без гражданства [Электронный ресурс]: приказ Министерства иностранных дел, Министерства внутренних дел и Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27 декабря 2003 № 19723А/1048/922 (ред. от 16.01.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

2. Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления [Электронный ресурс]: приказ Минспорттуризма РФ от 02.04.2009 № 144. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Законы Краснодарского края

1. О туристской деятельности в Краснодарском крае [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 25 октября 2005 N 938-КЗ (с изм. от 11.11. 2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

2. Об особо охраняемых природных территориях Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 31.12.2003 N 3807-КЗ (с изм. от 05.05.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

3. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 23.07. 2015 г. N 3223-КЗ (с изм. от 08.10.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

3.3.3. Периодические издания:

1. Журнал «Вопросы питания»
2. Журнал «Известия ВУЗов. Серия: Пищевая технология»
3. Электронная библиотека «Издательского дома "Гребенников"» (www.grebennikon.ru);
4. Базы данных компании «Ист Вью» (<http://dlib.eastview.com>).

3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (<https://minobrnauki.gov.ru/>);
2. Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru/>);
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru/>);
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/>);
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
6. Образовательный портал «Учеба» (<http://www.uceba.com/>);
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина «Образование на русском» (<https://pushkininstitute.ru/>);
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru/>);
9. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф/>);
10. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>).
11. Справочно-информационный портал «Русский язык» (<http://gramota.ru/>);
12. Служба тематических толковых словарей (<http://www.glossary.ru/>);
13. Словари и энциклопедии (<http://dic.academic.ru/>);
14. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети)

4 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Освоению профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания должно предшествовать изучение следующих дисциплин: ОП.01 Менеджмент, ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности, ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей.

Изучение дисциплин профессионального модуля завершается проведением квалификационного экзамена по модулю, содержание дисциплин и результаты изучения профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания включаются и учитываются при

проведении государственной (итоговой) аттестации по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

На основании локальных актов ФГБОУ ВО «КубГУ» разрабатываются соответствующие программы практик и итогового экзамена по модулю.

Производственную практику (по профилю специальности) необходимо проводить как итоговую (концентрированную) практику по завершению модуля.

Базами производственной практики являются организации соответствующего профиля, с которыми заключены договоры о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения производственной практики в данных предприятиях и организациях являются наличие квалифицированных специалистов, обеспечение нормативно-правовой базой.

Практика по профилю специальности проводится под руководством преподавателей филиала и специалистов учреждений - баз практики.

4.1 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- наличие высшего профессионального образования;
- свидетельство об окончании курсов, соответствующих специальности «Гостиничный сервис»;
- стажировка на предприятиях гостиничной индустрии 1 раз в 3 года.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг	Знать: - порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; - виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; - порядок и процедуру отправки	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. Итоговый контроль: - экзамен (квалификационный)

, уборке номеров и служебных помещений.	<p>одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы 	
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; - особенности обслуживания room-service; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов - осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставления услуги питания в номерах 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экзамен (квалификационный)
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря в гостинице	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; - правила обращения с магнитными ключами <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экзамен (квалификационный)
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих - правила обращения с магнитными ключами; - правила организации хранения ценностей проживающих; - правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; - правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экзамен (квалификационный)

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность

профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля оценки
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; – порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов; – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Проведение контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; – особенности обслуживания room-service – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Проведение контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>

	<p>общего пользования;</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; –проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. 	
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков – правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила заполнения актов при возмещении 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по</p>

	<p>ущерба и порче личных вещей гостей.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; – осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; –проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. 	<p>производственной практике</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков – правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Проведение контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы и технологии организации досуга и отдыха; –особенности обслуживания room-serveise; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> –организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; –контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Проведение контрольных и практических работ. Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>

	<p>одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;</p> <p>– предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.</p> <p>Иметь практический опыт:</p> <p>– организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;</p> <p>– предоставления услуги питания в номерах;</p> <p>– оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<p>Знать:</p> <p>– 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;</p> <p>–порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов;</p> <p>– порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</p> <p>– правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;</p> <p>– правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</p> <p>– правила обращения с магнитными ключами;</p> <p>– правила организации хранения ценностей проживающих;</p> <p>Уметь:</p> <p>–организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</p> <p>– контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</p> <p>– проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</p> <p>– предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.</p> <p>Иметь практический опыт:</p> <p>– организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;</p> <p>– предоставления услуги питания в номерах;</p> <p>– оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>Знать:</p> <p>– 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;</p> <p>–порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов;</p> <p>– порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</p> <p>– правила безопасной работы оборудования для</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>

	<p>доставки и раздачи готовых блюд;</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. 	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; – правила обращения с магнитными ключами; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; – осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p>

5.1 Оценочные средства для контроля успеваемости

5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4

1	Классификация гостиниц и туристских комплексов	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1	Устный опрос
2	Организация поэтажного обслуживания номерного фонда.	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1-ПК3.4	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
3	Технология и организация уборки номеров	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
4	Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1- ПК 3.3	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
5	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
6	Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1- ПК 3.4	Устный опрос, сообщения, ПР,
7	Предоставление услуги питания в гостиничных номерах	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.3	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
8	Учет материальных ценностей гостиницы	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.3	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
9	Безопасность в средствах размещения	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.4	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
10	Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.4	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
11	Организация общественного питания	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1- ПК 3.4	Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа
	Итого по курсу		

5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных самостоятельных заданий.

Тестовый контроль. Тесты, применяемые для контроля в процессе обучения, представляют собой систему тестовых заданий стандартизированной процедуры проведения и заранее спроектированной технологии обработки и анализа результатов, по которым судят о знаниях, умениях и навыках испытуемых.

Устный опрос. Метод контроля, позволяющий не только опрашивать и контролировать знания обучающихся, но и сразу же поправлять, повторять и закреплять знания, умения и навыки.

Практическая работа. Особый вид деятельности обучающегося, подразумевает выполнение разноплановых заданий, не связанных с какой-либо обработкой теоретического материала

Критерии оценки знаний обучающихся в целом по дисциплине:

«отлично» - выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

«хорошо» - выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

«удовлетворительно» - выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

«неудовлетворительно» - выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

5.1.3 Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Текущий контроль проводится в форме:

- индивидуальный устный опрос
- подготовка сообщений
- практическая работа

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владение)	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
Устный (письменный) опрос по темам	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературным и источниками	Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы	Контрольные вопросы по темам прилагаются
Сообщения	Контроль	Оценка	Оценка	Оценка	Темы

	знаний по определенным проблемам	умения различать конкретные понятия	навыков работы с литературным и источниками	способности к самостоятельной работе и анализу литературных источников	сообщений прилагаются
Тестовый контроль	Знание материала по заданной теме тестирования	Умение работать с тестовым заданием	Владение полученными знаниями для применения их при решении тестовых заданий	Внимательность, включенность в процесс обучения, активная работа	Фонд тестовых заданий

Примерные вопросы для устного опроса (контрольных работ) по МДК

03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания:

1. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения
2. Методика оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
3. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Персонал номерного фонда
4. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ
5. Контроль качества уборки номеров
6. Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений
7. Уборочная техника, инвентарь, материалы. Правила комплектации тележки горничной
8. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах
9. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в служебных помещениях и помещениях общего пользования
10. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при работе с моющими и чистящими средствами
11. Бельевое хозяйство. Работа прачечной-химчистки
12. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов
13. Дополнительные услуги
14. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания
15. Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей
16. Особенности обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями
17. Особенности обслуживания иностранных гостей
18. Принципы и технологии организации досуга и отдыха

19. Организация экскурсионного и анимационного обслуживания
20. Особенности обслуживания room-service
21. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд
22. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
23. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
24. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы
25. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях
26. Правила обращения с магнитными ключами
27. Правила организации хранения ценностей проживающих
28. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице
29. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих
30. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей

Примерные вопросы для устного опроса (контрольных работ) по МДК 03.02 Организация общественного питания:

1. Основные характеристики различных видов посуды
2. Виды меню.
3. Назначение и принципы составления меню
4. Уборка торговых помещений.
5. Расстановка мебели в залах
6. Порядок получения и подготовка посуды, проборов
7. Основные элементы обслуживания
8. Встреча и размещение гостей
9. Виды приемов и банкетов

Примерные задания по МДК 03.02 Организация общественного питания:

1. Перед подачей десерта официант убирает всю использованную посуду и приборы

- а) Да
- б) Нет
- в) Все ответы верны
- г) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
- д) Ответов верных нет

2. Кашу гурьевскую готовят и подают на порционной сковороде, поставленной на закусочную тарелку с бумажной салфеткой

- а) Да
- б) Нет
- в) Все ответы верны

- г) Ответов верных нет
д) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
3. *Банкет за столом с полным обслуживанием официантами носит неофициальный характер, размещение гостей за столом произвольное*
- а) Да
б) Нет
в) Все ответы верны
г) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
д) Ответов верных нет
4. *Метрдотель должен знать особенности обслуживания торжеств и других специальных мероприятий*
- а) Да
б) Нет
в) Все ответы верны
г) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
д) Ответов верных нет
5. *Банкет-чай организуется женщиной для женщин, но не исключена возможность приглашения мужчин*
- а) Да
б) Нет
в) Все ответы верны
г) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
д) Ответов верных нет
6. *Бокал применяется для безалкогольных напитков и пива*
- а) Да
б) Нет
в) Все ответы верны
г) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
д) Ответов верных нет
7. *Предприятие общественного питания выполняет функции:*
- а) Производство кулинарной продукции
б) Реализация кулинарной продукции
в) Организация потребления кулинарной продукции
г) Все ответы верны
д) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
е) Ответов верных нет
8. *Методы обслуживания*
- а) Самообслуживание
б) Обслуживания официантами
в) Комбинированный
г) Все ответы верны
д) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
е) Ответов верных нет
9. *Какая это посуда, если она имеет толщину не более 2,5 мм, при легком ударе издает чистый продолжительный звук?*

- а) Фарфоровая
- б) Керамическая
- в) Фаянсовая
- г) Все ответы верны
- д) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
- е) Ответов верных нет

10. *Покажите последовательность подачи блюд*

- а) Икра зернистая
- б) Судак заливной
- в) Рыба под маринадом
- г) Семга с лимоном
- д) *Сельдь с гарниром*

5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владеть)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Экзамен	Контроль знания базовых положений дисциплины	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы прилагаются
Зачет	Контроль знания базовых положений дисциплины	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы прилагаются
Экзамен квалификационный	Контроль знания базовых положений дисциплины	Оценка умения решать типовые задачи в области профессиональной деятельности	Оценка навыков мышления при решении задач в области профессиональной деятельности	Оценка способности грамотно и четко излагать ход решения задач в области профессиональной деятельности и аргументировать результаты	Задания прилагаются

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен) по МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Место, роль и назначение службы обслуживания номерного фонда в организационной структуре гостиницы
2. Назовите и проанализируйте основные задачи в работе супервайзера службы хаускипинг.
3. Организационная структура служб обслуживания гостей в процессе проживания.
4. Характеристика помещений гостиницы и требования по их санитарному содержанию.
5. Подготовка номеров к заселению.
6. Характеристика и функции службы номерного фонда
7. Общие требования по поддержанию в чистоте и порядке жилых номеров.
8. Содержание деятельности служб по ремонту и обслуживанию номерного фонда.
9. Виды уборок. Содержание уборочных работ в номерах гостиницы.
10. Должностные инструкции в работе горничной.
11. Экипировка тележки горничной.
12. Последовательность проведения уборочных работ номеров проживания гостей.
13. Нормативно-правовые основы правил техники безопасности, противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.
14. Охрана труда, производственная санитария службы обслуживания гостей в процессе проживания.
15. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.
16. Оказание первой медицинской помощи при несчастных случаях.
17. Характеристика платных и бесплатных дополнительных услуг, предоставляемых гостям в процессе проживания.
18. Бельевое хозяйство. Организация работы служб прачечных.
19. Оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды.
20. Организация хранения личных вещей проживающих.
21. Службы питания. Способы предоставления услуг питания.
22. Порядок предоставления услуг питания в номерах (room-service).
23. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.
24. Обслуживание массовых мероприятий. Организация банкетов.
25. Организация и оказание бизнес-услуг гостям в процессе проживания.
26. Организация и оказание туристско-экскурсионного обслуживания гостей.
27. Организация транспортного обслуживания в процессе проживания.
28. Освобождение номерного фонда гостиницы, порядок приемки освобождаемых номеров.
29. Перевод гостей из одного номера в другой.
30. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

31. Основы профессиональной этики персонала гостиничного предприятия с клиентами, содержание культуры обслуживания.
32. Правила этикета при реализации гостиничных услуг.
33. Культура разрешения конфликтных ситуаций в процессе проживания клиентов гостиничных услуг.
34. Анимационная деятельность гостиниц.
35. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.
36. Правила поведения горничной в гостинице.
37. Организация работы химчистки в гостинице
38. Текущая уборка номера в период проживания гостей
39. Требования предъявляются к правилам выполнения просьб гостей. Сформулируйте правила входа в гостиничный номер.
40. Организация проведения экспресс- уборки номеров .
41. Особенности уборки выездного номера.
42. Генеральная уборка номеров.
43. Организация работы с рекламой и информационным материалом.
44. Расскажите о правилах обращения с личными вещами гостя во время уборки жилой комнаты.
45. Промежуточная генеральная уборка номера.
46. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства.
47. Уборочные механизмы, инвентарь. Их характеристика и назначение.
48. Технология обращения с найденными вещами в гостинице.
49. Права и обязанности гостя и гостиницы. Порядок представления платных и бесплатных услуг
50. Перечислите основные правила противопожарной безопасности. Правила поведения сотрудников.

Практические задания к экзамену

1. Практическое задание: Изобразить в виде схемы деление гостиничных предприятий по функциональному назначению
2. Производственное задание: Скомплектовать папку гостя и прокомментировать собранный материал
3. Производственное задание: Заполнить и проанализировать акт «Разрешение на вынос»
4. Ситуационная задача: Вы работник прачечной в гостинице и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы должны забрать заказ, на одежде гостя нет ярлыков о рекомендуемой обработке. Ваши действия.
5. Ситуационная задача: В гостиничном номере обнаружена пропажа пульта от телевизора. Гость отказывается возмещать убытки. Заполнить и проанализировать акт о порче имущества гостиницы.
6. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий горничной.
7. Ситуационная задача: Вы находитесь в гостиничном номере. Замечаете, что из-под двери идёт дым и дверь горячая. Ваши действия.

8. Ситуационная задача: Пожилые супруги. Покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ. А самое главное - сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они просто не могут обойтись. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как должна поступить горничная в данной ситуации?

9. Ситуационная задача: Вы- горничная. В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Алгоритм действий горничной.

10. Практическое задание: Гость собирается взять в аренду автомобиль. Оформите заявку на данную услугу.

11. Ситуационная задача: Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Порядок ваших действий.

12. Ситуационная задача: К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его плохо понимаете. Предложите выход из сложившейся ситуации

13. Ситуационная задача: Составить алгоритм действий для сотрудников ,не имеющих возможности покинуть гостиничный номер при возникновении пожара.

14. Ситуационная задача: 12 часов ночи. В гостиничном номере проживающие шумно справляют день рождения, мешая соседям. Алгоритм действий сотрудника.

15. Ситуационная задача: Вы менеджер службы хаускипинг. Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Ваши действия.

16. Ситуационная задача: Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт. Алгоритм действий

17. Ситуационная задача: На ежедневной пятиминутке супервайзер отстраняет от работы одну из горничных за несоответствие ее внешнего вида установленным стандартам. Вы- старшая горничная и Вам поручено еще раз рассказать сотрудникам о требованиях к внешнему виду.

18. Ситуационная задача: 12 часов ночи. В гостиничном номере проживающие шумно справляют день рождения, мешая соседям. Алгоритм действий сотрудника.

19. Ситуационная задача: Вы – горничная, в жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Алгоритм Ваших действий.

20. Ситуационная задача: Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов. Ваши действия.

21. Ситуационная задача: При раздаче заданий на текущий день супервайзер отстранила одну из сотрудниц от работы .Назовите причины по которым это могло произойти.

22. Ситуационная задача: Клиент заказал у Вас билеты на концерт. В день концерта за два часа до начала мероприятия он отказывается от билетов. Ваши действия.

23. Ситуационная задача: Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит пол бутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.

24. Ситуационная задача: Вы- менеджер поэтажной службы. Во время проверки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Алгоритм ваших действий

25. Ситуационная задача: Вы- горничная вечерней смены. Получив задание об оказании вечернего сервиса, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.

26. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, сдает на хранение портфель, который через два дня должен забрать представитель фирмы. Алгоритм действий сотрудника

27. Ситуационная задача: Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.

28. Практическое задание: Изобразить в виде схемы деление гостиничных предприятий по функциональному назначению

29. Ситуационная задача: Вы работаете в прачечной гостиницы и отвечаете за выполнение заказов гостя. Гость оставил заказ на стирку костюма, который может быть подвергнут только сухой обработке. Ваши действия в данной ситуации.

30. Ситуационная задача: Гость забыл свой код и обращается к вам за помощью, чтобы открыть свой минисейф. Алгоритм ваших действий.

6. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ - ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояния здоровья третьих лиц.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**Тестовые задания МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в
процессе проживания**

1. Элемент оборудования, обеспечивающий работу службы «Room-service» - это...

1. пылесос;
2. хот-бокс;
3. мармит;
4. диспенсер.

2. В гостиничном бизнесе основной услугой является:

1. предоставление услуг бизнес-центра;
2. предоставление услуг фитнес-центра;
3. оказание медицинский услуг;
4. предоставление размещения.

3. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:

1. служба приема и размещения;
2. служба консьержей;
3. служба безопасности;
4. инженерно-техническая служба.

4. К платной дополнительной услуге относят

1. предоставление посуды;
2. предоставление кипятка;
3. предоставление экскурсий;
4. предоставление иглолок и ниток.

5. Питание ВВ, НВ –это...

1. завтрак и обед;
2. завтрак и полупансион;
3. всё включено и супер всё включено;
4. проживание без питания.

6. Какой документ заполняет гость при заселении?

1. анкету;
2. заявку;
3. карту гостя;
4. квитанцию об оплате.

7. При порче имущества составляется

1. акт;
2. объяснительная;
3. приказ об увольнении сотрудника;
4. оценка испорченного имущества.

8. Выберите правильный ответ. Для какого принципа управления характерно: охват всей системы с учетом внешней и внутренней взаимосвязи, взаимозависимости и открытости, собственной структуры или системы туризма в целом.

1. принцип применимости;
2. принцип системности;
3. принцип интеграции;
4. принцип многофункциональности.

9. Уборка и смена белья в 4* и 5* осуществляется

1. по требованию;
2. раз в два дня;
3. утром и вечером;
4. ежедневно.

10. Вид досуговой деятельности, направленной на восстановление духовных и физических сил человека.

1. досуговая анимация;

2. туристская анимация;
3. рекреационная анимация.

11. Гостиничная анимация – это:

1. своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта;

2. целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках;

3. программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг;

4. своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз.

12. Важное место в анимационной программе

1. аниматор;
2. анимационная деятельность;
3. игра;
4. развлечение;

13. Тип туристов, предпочитающие во время досуга как можно больше двигаться:

1. пассивные;
2. деловые;
3. активные;
4. инициативные.

14. Выберите правильный ответ. Что относится к основной функции активного отдыха

1. восстановительная;
2. творческая;
3. организационная;
4. социальная.

15. Отбор экскурсионных объектов относится к следующему этапу подготовки экскурсии:

1. предварительной работе;
2. разработке экскурсии;
3. заключительной ступени.

16. Выберите правильный ответ. Из чего состоит структурная композиция анимационной программы:

1. экспозиция, основное развитие действия, кульминация;
2. экспозиция, завязка, развязка, финал;
3. экспозиция, завязка, основанное развитие действия, кульминация, развязка, финал;

4. экспозиция, кульминация, развязка, финал.

17. Выберите правильный ответ. Какое количество участников досуговой группы составляет большая группа?

1. 30-50 чел.;
2. 40-100 чел.;
3. 30-100 чел.;
4. 70-90 чел.

18. Выберите правильный ответ. Туристская анимация – это ...

1. вид досуговой деятельности, направленной на восстановление духовных и физических сил человека;

2. разновидность рекреационной анимации, которая осуществляется на туристском предприятии, транспортном средстве или в месте пребывания туристов для вовлечения туристов в разнообразные мероприятия через участие в специально разработанных программах досуга;

3. разновидность рекреационной анимации, которая осуществляется на туристском предприятии;

4. часть нерабочего времени, которая остается у человека после исполнения непреложных непроеизводственных обязанностей.

19. «Менеджмент» в переводе с английского языка означает:

1. управлять, заведовать, руководить;
2. уметь обращаться, уметь владеть;
3. ухитриться, справляться, устраиваться;
4. все ответы верны.

20. Согласно приказу Минкультуры России от 11 июля 2014 г. №1215

«Об утверждении порядка классификации объектов туристкой индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» начиная с какой категории в гостиницах обязательно должна предоставляться услуга «утренняя побудка»

1. 2*;
2. 3*;
3. 4*;
4. во всех категориях гостиниц.

21. В соответствии с Приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями": Требования к средству размещения «сюит»:

1. номер в средстве размещения площадью не менее 55 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см);

2. номер в средстве размещения площадью не менее 65 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом;

3. номер в средстве размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом;

4. номер в средстве размещения площадью не менее 85 м², состоящий из жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с двуспальной кроватью.

22. Выберите правильный ответ. Какой нормативный документ регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека?

1. ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»;

2. постановление правительства РФ «Правила оказания услуг общественного питания»;

3. закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»;

4. закон РФ «О защите прав потребителей».

23. Согласно приказу Минкультуры России от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» начиная с какой категории в гостиницах должна предоставляться услуга «глажение» с исполнением в течение часа.

1. 2*;

2. 3*;

3. 4*;

4. 5*.

24. ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" регламентирует требование к частоте смены полотенец в гостиничном номере:

1. не реже одного раза в неделю;

2. не реже одного раза в пять дней;

3. не реже одного раза в три дня;

4. не реже, чем один раз в два дня.

25. Основные задачи системы классификации в сфере гостиничного обслуживания:

1. установление номенклатуры показателей качества услуг и обслуживания туристов;

2. установление прогрессивных требований к качеству услуг и обслуживания;

3. установление требований к органам местного самоуправления по руководству туристскими предприятиями.

26. Государственные органы устанавливают следующие стандарты в сфере гостиничного бизнеса:

1. национальные классификации;

2. корпоративные стандарты;

3. независимые оценки.

27. Объектами системы классификации являются:

1. гостиничные предприятия;
2. процессы туристского обслуживания;
3. квалификация работников;
4. все ответы верны.

28. Выберите правильный ответ. GDS системы - это системы:

1. управление коммерческим отделом и банкетной службой;
2. управление взаимоотношениями с клиентами;
3. центрального бронирования;
4. управление службы приема и размещения.

29. Работами в области классификации гостиниц в Российской Федерации руководит:

Федерации руководит:

1. Федеральное агентство по стандартизации;
2. Федеральное агентство по туризму;
3. генеральный директор предприятия.

30. Задачи сертификации услуг в индустрии гостеприимства - это ...

1. сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с утвержденными стандартами;
2. сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с запросами (ожиданиями) потребителей.

Таблица правильных ответов на тестовые задания

Номер задания в тесте	Вариант ответа				Номер задания в тесте	Вариант ответа			
	А	Б	В	Г		А	Б	В	Г
1					16				
2					17				
3					18				
4					19				
5					20				
6					21				
7					22				
8					23				
9					24				
10					25				
11					26				
12					27				
13					28				
14					29				
15					30				

