

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВОЛГОГРАДСКИЙ
ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

2022 г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК УГС 38.00.00 Экономика и
управление, 43.00.00 Сервис и туризм

наименование методической цикловой комиссии

Протокол № 5
от 28 февраля 2022 г.

СОГЛАСОВАНО
Педагогическим советом ГБПОУ «ВЭК»
Протокол № 3
от 24 марта 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»
№85 от 26 мая 2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации **№ 69 от 05 февраля 2018 г.** (зарегистрировано в Минюсте России 26 февраля 2018 г. № 50137).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: Зубакова Наталья Николаевна, к.э.н, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»
Киосе Марина Ивановна, к.э.н преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперты:

Барабанова Ольга Олеговна, к.э.н., заместитель директора по учебной работе, ГБПОУ «ВЭК»

Молоткова Людмила Федоровна, заведующая отделением УГС38.00.00 Экономика и управление, 43.00.00 Сервис и туризм ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: **организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1.1.3 Перечень личностных результатов

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты
	Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности
ЛР 13	Соблюдающий принципы профессиональной этики сотрудников гостиничного

	сервиса и туризма: ответственности, объективности, честности, независимости, противодействия коррупции и нечестной конкуренции, уважения к людям, поддерживающий ценности гостеприимства, дружелюбия и порядочности.
ЛР14	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: продвигающий услуги гостиничного предприятия, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей, умеющий принимать решение в условиях риска и неопределенности, ведущий здоровый образ жизни для формирования привлекательного профессионального образа сотрудника.
ЛР15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в индустрии гостеприимства и туризма.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
ЛР16	Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона.
ЛР17	Готовый активно участвовать в развитии сферы гостеприимства и туризма Волгоградской области.
ЛР 18	Проявляющий стремление к переобучению, непрерывному образованию, к инновациям. Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
ЛР 19	Креативно мыслящий, готовый разрабатывать новые виды продукта в сфере туризма и сервиса.
ЛР20	Способный анализировать производственную ситуацию и быстро принимать решения, проявляющий уважение к труду сотрудников своей организации и контрагентов.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
ЛР21	Демонстрирующий трудовую мотивацию к основным принципам выбранной специальности, традициям и ценностям профессионального сообщества.
ЛР22	Владеющий навыками самостоятельной информационно-познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать.
ЛР 23	Умеющий самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использующий все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; способный выбирать успешные стратегии в различных ситуациях.
ЛР 24	Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений.

1.1.4. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в:	-разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; -планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
----------------------------	--

уметь:	<ol style="list-style-type: none"> 1. планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 2. организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; 3. рассчитывать нормативы работы горничных; 4. контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
знать:	<ol style="list-style-type: none"> 1. структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; 2. принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; 3. сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; 4. санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; 5. порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; 6. принципы управления материально-производственными запасами; 7. методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; 8. требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; 9. систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 409

Из них на освоение МДК - 367 час.

на практики, в том числе учебную - 144 час.

и производственную - 72 час.

Консультации-14 час

Самостоятельная работа-10 час

промежуточная аттестация – 18 *час.*

.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.								
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		Консультации	Экзамен по МДК	Экзамен по модулю	
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная				
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	7		8	9			10	11	12	
ПК 3.1-3.3	Раздел ПМ 1. Технология текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	367	198	102		72	72	12	3		10
ОК 10	Раздел ПМ 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	30	25	25				2	3		-
	Экзамен по модулю	12								12	
	<i>Всего:</i>	409	223	127		72	72	14	6	12	10

2.2. Содержание обучения профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем в часах
1	2	3
Раздел ПМ 1. Технология текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
Введение. Повторение. Подготовка к освоению МДК 03.01. Технология обслуживания гостей в процессе их проживания и эксплуатации номерного фонда		2
МДК 03.01. Технология обслуживания гостей в процессе их проживания и эксплуатации номерного фонда		198
7 семестр		
Тема 1.1 Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала	22 ЛР 13-23
	1 Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	
	2 Прием на работу новых сотрудников службы эксплуатации номерного фонда.	
	3 Руководитель (менеджер) службы номерного фонда. Функциональные обязанности.	
	4 Заместитель (менеджера) руководителя службы номерного фонда. Функциональные обязанности.	
	5 Супервайзер службы номерного фонда. Функциональные обязанности.	
	6 Старшая горничная службы номерного фонда. Функциональные обязанности. Горничная службы номерного фонда. Функциональные обязанности.	
В том числе практических занятий	12	
1 Организационно - управленческая структура административно - хозяйственной службы гостиницы		
Тема 1.2. Технология работы поэтажного персонала	Содержание учебного материала	72 ЛР 13-23
	1 Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы	
	2 Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы	
	3 Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	
	4 Housekeeping Report – как основной рабочий документ.	
	5 Ключевое хозяйство службы номерного фонда гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж.	
	6 Технологии уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)	
	7 Продукция индивидуального пользования в гостиницах.	
8 Информационная папка для гостей.		

	9 Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	
	10 Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые клиентами вещи.	
	11 Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.	
	12 Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.	
	13 Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-персонами	
	14 Виды «комплиментов». Поощрения (комплименты), предоставляемые клиентам гостиниц	
	15 Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как вид промежуточной уборки, генеральная уборка. Контроль качества уборки номеров.	
	16 Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала.	
	17 Уборочные материалы, техника, инвентарь. Порядок уборки общественных помещений	
	18 Порядок уборки общественных помещений гостиницы	
	В том числе практических занятий	36
	<u>1 Составление персональных заданий:</u> - Составление персональных заданий горничным. - Составление персональных заданий супервайзерам. - Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	12
	<u>2 Организация и технология уборочных работ:</u> - Составление графиков работы поэтажного персонала. - Организация уборочных работ в гостинице. Виды уборочных работ. - Технология уборки помещений общего пользования - Технология уборки номера в отеле. Комплектация тележки. - Расчёт количества рабочих участков для гостиницы (по заданию преподавателя) - Расчёт количества горничных для уборки заданных номеров. - Определение статуса номера согласно принятых наименований в гостинице (по заданию преподавателя). - Составление графика смены белья в гостинице категории 2*,3* и 4* звезды. - Порядок контроля за технологией процесса вечерней подготовки номера ко сну. - Правила оказания вечернего сервиса. - Определение последовательности подготовки номера к заселению.	12
	<u>3 Проведение инвентаризации в гостинице. Работа с ключами:</u> - Организация хранения и выдачи служебных ключей персонала. - Заполнение журнала выдачи ключей. - Разбор ситуационных заданий при обнаружении порчи имущества в гостиницах различной категории. - Заполнение инвентаризационной ведомости. Анализ результатов инвентаризации.	12
Тема 1.3. Материально-технические запасы в	Содержание учебного материала	22
	1.Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья	ЛР 13-23

хозяйственной службе	2.Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой		
	3.Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль		
	4.Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами		
	В том числе практических занятий:		10
	1 Работа с бельем в хозяйственной службе. 2 Работа с униформой в хозяйственной службе. 3 Работа с чистящими, моющими, дезинфицирующими средствами. 4 Работа с техническими средствами в хозяйственной службе. 5 Работа с гостевыми принадлежностями в хозяйственной службе.		
Тема 1.4. Технология эксплуатации стеновых и потолочных покрытий гостиницы	Содержание учебного материала	8 ЛР 13-23	
	1 Типы стеновых покрытий, основные характеристики		
	2 Типы потолочных покрытий, основные характеристики		
	В том числе практических занятий:		4
1 Исследование особенностей ухода за стеновыми и потолочными покрытиями			
Тема 1.5. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями гостиницы	Содержание учебного материала	4 ЛР 13-23	
	1. Виды мебели и фурнитуры, дифференциация мебели по назначению. Технология эксплуатации мебели		
	2. Типы мебельных тканей и поверхностей, основные характеристики		
Тема 1.6. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями	Содержание учебного материала	8 ЛР 13-23	
	1.Основные виды ковров и ковровых покрытий, их характеристики		
	2.Основные виды напольных покрытий, их характеристики		
	В том числе практических занятий:		6
	1 Исследование особенностей ухода за коврами и ковровыми покрытиями . Изучение особенностей ухода за напольными покрытиями.		6

8 семестр		
Тема 1.7. Работа прачечной-химчистки в гостинице	Содержание учебного материала	26 ЛР 13-23
	1 Содержание бельевого хозяйства. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Требования к качеству постельного белья.	
	2 Матрасы в гостинице. Требования к качеству подушек. Требования к качеству одеяла.	
	3 Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	4 Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Технология работы и функции сотрудников прачечной. Особенности организации работы химчистки в средствах размещения.	
	5 Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
	6 Оборудование, используемое в гостиничной химчистке.	
	7 Глажение и гладильные машины.	10
	В том числе практических занятий:	2
	1 Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2
	2 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2
3 Расчет нормативов белья.	2	
4 Оформление документации при порче вещей в химчистке или прачечной.	2	
5 Контроль за деятельностью служб химчистки и прачечной.	2	
Тема 1.8. Оздоровительный центр и в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра	Содержание учебного материала	16 ЛР 13-23
	1. Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром гостиницы	
	2. Характеристика оздоровительных услуг гостиницы	
	3. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля	10
В том числе практических занятий:		
1 Круглый стол «Современные спортивно-оздоровительные услуги в гостиницах» по заданию преподавателя		
Тема 1.9. Техника безопасности и обеспечение безопасности	Содержание учебного материала	16 ЛР 13-23
	1. Техника безопасности. Закон об охране труда. Обеспечение безопасности.	
	2. Основные химикаты, используемые в работе хозяйственной службы. Правила пользования химикатами.	12
	В том числе практических занятий:	
1 Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в гостинице.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1 Внутрипроизводственная переподготовка в хозяйственной службе.		10

<p>Поиск персонала для работы в хозяйственной службе, выбор источника поиска Дополнительные мероприятия по образованию персонала в хозяйственной службе. Подготовка докладов, рефератов и презентаций по темам: Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой. Технические средства: виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, принципы комплектации, инвентарный контроль. Чистящие средства: типы чистящих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль. Виды тканей, используемых в гостиничном хозяйстве, характеристика различных типов жалюзи, гардинных и тюлевых тканей. Характеристика современного потребительского спроса на гостиничные услуги. Организационная структура типового гостиничного предприятия. Целевые функции и функциональные элементы организации. Характеристика и тенденции развития гостиничного хозяйства России. Гостиничный цикл. Его основные фазы. Особенности службы рецепшн. Обеспечение безопасности гостей. Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях. Международная классификация средств размещения. Структура, функции, состав хозяйственной (поэтажной) службы. Функциональная характеристика работника в контактной зоне обслуживания в гостинице. Организация обслуживания иностранных гостей (граждан). Организация отдыха и развлечений на территории гостиничного предприятия. Виды и методы расчета за проживание в гостинице. Виды и методы оплаты (расчета) за предоставление отелем услуги. «Класс! — фактор» — важнейший составляющий элемент гостиничного сервиса. Услуги гостиничных предприятий как составная часть индустрии гостеприимства. Пути повышения стандартов классного гостиничного обслуживания. Персонал гостиницы. Его основные характеристики</p>		
Консультации		12
Промежуточная аттестация		3
Раздел ПМ.2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		25
Введение. Повторение. Подготовка к освоению МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		2
Тема 2.1 Состав служб обслуживания и эксплуатации	Содержание учебного материала. Практические занятия.	8 ЛР 13-23
	1.Обслуживание гостей . Удобства и предлагаемые услуги	
	2.Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме	
	3.Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте	

номерного фонда	4.Активизация навыка перевода с русского языка на иностранный, с использованием активной лексики урока	
Тема 2.2 Обязанности служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала. Практические занятия	8 ЛР 13-23
	1. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме	
	2.Практика речи: диалоги по теме. Часы работы. Грамматика: to have smth. done.	
	3. Дискуссия: определение оптимальных путей и способов удовлетворения потребностей гостей	
	4.Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте	
Тема 2.3Контроль качества уборки и содержания жилых номеров	Содержание учебного материала. Практические занятия	7 ЛР 13-23
	1.Персонал гостиницы. Обязанности служащих. Лексика темы. Аудирование “How to do it right”	
	2.Практика речи: диалоги по теме	
	3.Основных лексических единиц на иностранном языке по теме Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте	
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2:		-
Консультации		2
Промежуточная аттестация		3
Учебная практика Виды работ: <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ нормативных документов деятельности гостиницы, регламентирующих работу горничной. 2. Анализ профессиональных требований работников Службы номерного фонда (должностные обязанности; основные необходимые навыки; необходимые знания). 3. Инструктаж по аспектам безопасности гостей, сохранности их имущества и имущества гостиничного предприятия. 4. Определение оснащённости номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов. 6. Анализ уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации. 7. Анализ различных видов покрытий и типы загрязнения. 8. Виды и технологии уборочных работ. 9. Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной. 10. Процедура завершения уборки. 11. Освоение навыков пользования телефоном и другими видами связи. 12. Участие в тренинге операционных навыков. 13. Участие в тренинге поведенческих навыков. 14. Навыки межличностного общения, ведение стандартных диалогов с гостем. 15. Освоение словарного запаса иностранного языка по профессиональной тематике 16. Документальное оформление передачи вещей гостя в 		72

прачечную и химчистку	
Производственная практика (по профилю специальности) итоговая по модулю	72
Виды работ	
1. Работа с униформой	
2. Работа с техническими средствами	
3. Работа с бельем	
4. Работа с гостевыми принадлежностями	
5. Работа с чистящими средствами	
6. Поиск и найм персонала для работы в хозяйственной службе	
7. Внутрипроизводственная переподготовка в хозяйственной службе	
8. Пожарная безопасность в гостинице	
9. Химические факторы риска при работе	
10. Профилактика производственного травматизма	
11. Прием заявок на предоставление питания в номере гостиницы	
12. Составление необходимой документации при приеме одежды гостя в чистку 13. Составление необходимой документации при выдаче белья	
Экзамен по модулю	12
Всего	409

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения: кабинет «Тренинговые кабинеты и кабинеты специальности 43.02.14».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

- 30 посадочных мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект образцов документов по приему, размещению гостей;
- комплект учебно-методической документации.
- программное обеспечение общего и профессионального назначения

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (концентрированную) в структурном подразделении гостиницы.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Печатные издания

1. Безкорвайная Г.Т., Соколова Н.И., Койранская Е.А., Лаврик Г.В. Planet of English: Учебник английского языка для Учреждений СПО:(+CD)(3-е издание)[Текст]:учебник / Н.П. Галкина ;редактор Дж.Даффи - М.: Академия, 2016.-256 с
2. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб.пособие/ Д. Г. Брашнов. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2015 г. - 224с.
3. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст]: учебное пособие для студ.учереждений ср.проф.образования / Т.А.Гончарова - М.: Академия, 2017.-144 с.
4. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса[Текст]: учебное пособие для студ.учереждений ср.проф.образования / Т.А.Гончарова - М.: Академия, 2018.-144
5. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах.[Текст]: учебник / М.А.Ехина - М.: Академия, 2015.- 240с
6. Можаяева, Н.Г.Гостиничный сервис[Текст]: учебник / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек ; Н.Г.Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М : Альфа - М: ИНФРА - М, 2017г. - 240 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

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

2.Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

3.Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Семиглазов. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>

4.Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>

5.Гостиничный бизнес — Индустрия гостеприимства. - URL: / <http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/sluzhbabpriemairazmesheniya/>. Дата обращения: 01.08.2021.

1. Гостиницы Волгограда - URL: <http://www.hotels-in-volgograd.ru/>Дата обращения: 01.08.2021.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Корнеев, Н.В. Технологии гостиничной деятельности[Текст]: учебник / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева. - М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.

2. Организация гостиничного дела[Текст]: учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.

3. Потапова, Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2017.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Входной контроль знаний и умений, сформированных в ходе получения среднего общего образования, осуществляется в форме письменной проверочной с учетом их дальнейшего применения при формировании общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ.03 организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

4.1 Результаты сформированности общих и профессиональных компетенций

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	-точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;	Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	– правильность составления графика выхода на работу; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;	Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных	Наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.

	<p>ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; - логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; -уместное использование лексических единиц и грамматических структур. 	
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; -точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана 	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
<p>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; 	<p>Наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для

	<ul style="list-style-type: none"> – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; – адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности; 	самостоятельной работы.
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии 	Наблюдение и оценка в процессе выполнения: <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ul style="list-style-type: none"> – эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; -оптимальность планирования профессиональной деятельности 	Наблюдение и оценка в процессе выполнения: <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> – грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; -толерантность поведения в рабочем коллективе 	Наблюдение и оценка в процессе выполнения: <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> – точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте 	Наблюдение и оценка в процессе выполнения: <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> -адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности 	Наблюдение и оценка в процессе выполнения: <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.

<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы);</p> <p>– адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности;</p> <p>– точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</p> <p>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	
---	--	--

4.2 Критерии личностных результатов выпускника

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты	Критерии, отражающие достижение ЛР
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности		
ЛР 13	Соблюдающий принципы профессиональной этики сотрудников гостиничного сервиса и туризма: ответственности, объективности, честности, независимости, противодействия коррупции и нечестной конкуренции, уважения к людям, поддерживающий ценности гостеприимства, дружелюбия и порядочности.	-Соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики; -Оценка собственного продвижения, личностного развития.
ЛР 14	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: продвигающий услуги гостиничного предприятия, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, пунктуальный,	- Демонстрация интереса к будущей профессии; -Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных

	дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей, умеющий принимать решение в условиях риска и неопределенности, ведущий здоровый образ жизни для формирования привлекательного профессионального образа сотрудника.	неделях; -Демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в индустрии гостеприимства и туризма.	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; оценка собственного продвижения, личностного развития
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации		
ЛР 16	Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона.	-Проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества; -Участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях
ЛР 17	Готовый активно участвовать в развитии сферы гостеприимства и туризма Волгоградской области.	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
ЛР 18	Проявляющий стремление к переобучению, непрерывному образованию, к инновациям. Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики.	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях; -Демонстрация приобретенных предпринимательских компетенций при приобретении необходимых предпринимательских компетенций.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями		
ЛР 19	Креативно мыслящий, готовый разрабатывать новые виды продукта в сфере туризма и сервиса.	-Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;

		<ul style="list-style-type: none"> -Ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
ЛР 20	Способный анализировать производственную ситуацию и быстро принимать решения, проявляющий уважение к труду сотрудников своей организации и контрагентов.	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде; -Соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, руководителями практики.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса		
ЛР21	Демонстрирующий трудовую мотивацию к основным принципам выбранной специальности, традициям и ценностям профессионального сообщества.	<ul style="list-style-type: none"> -Демонстрация интереса к будущей профессии; -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
ЛР22	Владеющий навыками самостоятельной информационно-познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать.	<ul style="list-style-type: none"> -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Участие в исследовательской и проектной работе; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
ЛР 23	Умеющий самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использующий все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; способный выбирать успешные стратегии в различных ситуациях.	<ul style="list-style-type: none"> -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
ЛР 24	Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений.	<ul style="list-style-type: none"> -Оценка собственного продвижения, личностного развития; -Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных

		неделях; проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -Демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа
--	--	---