

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»**

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по
учебной работе

И.А. - И.А. Емельянова

«31» 08 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА**

43.02.14 Гостиничное дело

*по программе подготовки специалистов среднего звена
социально – экономического профиля*

Квалификация выпускника – специалист по гостеприимству

Великий Новгород, 2020

Рабочая программа профессионального модуля «ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552 и учебным планом, утвержденным ОГА ПОУ «НТТТ»

Организация-разработчик: областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Новгородский торгово-технологический техникум

Разработчики:

Кравченко С.В. - *методист УМО*

Владимирова Н.А. – *начальник УМО*

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля	4
1.3 Количество часов на освоение программы профессионального модуля	5
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3.1 Тематический план и содержание профессионального модуля	7
3.2 Содержание профессионального модуля	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	14
4.2 Информационное обеспечение обучения	15
4.3 Общие требования к организации образовательного процесса	16
4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
6. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	22
6.2 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации	22
7. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	25

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и соответствующих общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК).

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного дела при наличии среднего общего образования.

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

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- 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:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;

- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

иметь практический опыт в:

- 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.

1.3 Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

- Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 398 часов, включая:
- обязательную аудиторную учебную нагрузку обучающегося – 138 часов;
 - самостоятельную работу обучающегося – 8 часов;
 - учебную и производственную практики – 216 часов;
 - экзамен квалификационный – 18 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

2.1. Перечень общих компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

2.2. Перечень профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			самостоятельная учебная работа	учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Теоретические занятия, часов	лабораторные работы и практические занятия, часов	промежуточная аттестация	всего, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 3.1, ОК. 01 - 03	МДК03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	128	66	38	18	6	72	144
ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 - 10	МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	36	-	34		2		
ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 - 10	Учебная практика, часов	72						
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144						
	Квалификационный экзамен	18						
	Всего:	398	66	72	18	8	72	144

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

Наименование разделов и тем профессионального	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
---	---	-------------

модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	(если предусмотрены)	
1	2	3
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		128
	Содержание учебного материала	16
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p>1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.</p> <p>2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.</p> <p>6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</p> <p>7. Деловое общение. Этика и этикет.</p>	
	Практические занятия Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров.	8
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.</p> <p>2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.</p> <p>3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.</p>	8

	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	
	Практические занятия	8
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	
Тема 1.3 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание учебного материала	14
	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	
	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
	3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	
	4. Уборочные материалы, техника, инвентарь	
	5. Хранение ценных вещей проживающих	
	6. Учет и возврат забытых вещей	
	7. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	
	8. Оформление забытых вещей	
	9. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата	
	Практические занятия	8
	Оформление технологических документов службы номерного фонда. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. Оформление забытых вещей.	
Тема 1.4 Организация работы прачечной и химчистки	Содержание учебного материала	8
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
	Практические занятия	6
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
Тема 1.5 Обеспечение безопасности проживающих.	Содержание учебного материала	12
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	

	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	
	Практические занятия	4
	Составление концепции безопасности для гостиницы Составление схемы структуры службы безопасности.	
Тема 1.6. Сохранность имущества проживающих	Содержание учебного материала	8
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	
	Воровство в гостинице.	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
	Практические занятия	4
	Составление программы противодействия воровству в гостинице. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	
	Самостоятельная работа по МДК 03.01 1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. 3. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. 4. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. 5. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации. 6. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. 7. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»	6
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		36
Тема 2.1. Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	16
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	
Тема 2.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников	Тематика практических занятий и лабораторных работ	18
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление	

<p>службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.</p>	<p>диалогов. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.</p>	
<p>Самостоятельная работа по МДК 03.02 1. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. 2. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).</p>	<p>2</p>	
<p>Экзамен квалификационный</p>	<p>18</p>	
<p>Учебная практика Виды работ 1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора 4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 6. Проведение различных видов уборочных работ 7. Оформление документов на забытые вещи 8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 9. Использование в работе знаний иностранных языков 10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование 12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) 13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. 16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием 17. Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p>	<p>72</p>	

<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих 2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 3. Проведение контроля готовности номеров к заселению 4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой 5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 7. Ведение учета забытых вещей. 8. Работа с просьбами и жалобами гостей. 9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества 11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг 13. Оформление отчетной документации 14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах 15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря 	<p>144</p>
<p>Всего</p>	<p>398</p>

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «Гостиничный номер».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

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

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями), оснащенный следующим технологическим оборудованием:

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1.	Кровать одноместная	2 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини – бар	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	2 шт.
8.	Стул	1 шт.
9.	Зеркало	1 шт.
10.	Шкаф	1 шт.
11.	Телефон	1 шт.
12.	Верхний светильник	1 шт.
13.	Кондиционер	1 шт.
14.	Телевизор	1 шт.
15.	Гладильная доска	1 шт.
16.	Утюг	1 шт.
17.	Душевая кабина	1 шт.
18.	Унитаз	1 шт.
19.	Раковина	1 шт.
20.	Зеркало в ванной комнате	1 шт.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Количество
1.	Одеяло	2 шт.
2.	Подушка	2 шт.
3.	Покрывало	2 шт.
4.	Комплект постельного белья	2 шт.
5.	Шторы	2 шт.
6.	Напольное покрытие	1 шт.
7.	Укомплектованная тележка горничной	1 шт.
8.	Ершик для унитаза	1 шт.

9.	Ведерко для мусора	1 шт.
10.	Держатель для туалетной бумаги	1 шт.
11.	Стакан	2 шт.
12.	Полотенце для лица	2 шт.
13.	Полотенце для тела	2 шт.
14.	Полотенце для ног	2 шт.
15.	Салфетка на раковину	2 шт.
16.	Полотенце коврик	1 шт.
17.	Парфюмерно-косметические принадлежности	2 комплекта
18.	Пылесос	1 шт.

Технические средства обучения:

телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения.

4.2 Информационное обеспечение обучения

Нормативные документы:

- 1.Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция)
- 2.Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (последняя редакция)
- 3.ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
- 4.Приказ от 21 июля 2005 года № 86 «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

основные источники:

- 1.Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 304 с.
- 2.Английский язык для индустрии гостеприимства. 2017г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева
- 3.Немецкий язык: туризм и сервис: Учебник / М.М. Васильева, М.А. Васильева. - М.: Альфа-М: НИЦ Инфра-М, 2018. - 304 с.

дополнительные источники:

- 1.Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие.2012
- 2.Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес : классификация гостиниц и других средств размещения.2012

электронные издания

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru

4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

При освоении программы профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» учебные занятия по междисциплинарным курсам проходят парами с уроками по 45 минут с перерывами по 10 минут между уроками и между парами. Продолжительность учебной недели 36 часов.

Текущий контроль предусматривает тестирование, устный и письменные опросы, контрольные работы. Аттестация проводится в форме квалификационного экзамена. Консультационная помощь обучающимся осуществляется в индивидуальной и групповой формах в количестве часов, предусмотренных учебным планом.

В целях реализации компетентностного подхода, предусматриваются использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. Использование данных форм проведения занятий сочетается с внеаудиторной работой, способствующей формированию и развитию общих и профессиональных компетенций (участие обучающего в развитии студенческого самоуправления, участие в работе общественных организаций, творческих клубах и др.).

В целях организации учебного процесса Новгородский торгово – технологический техникум заключает договор о производственной практике обучающихся с предприятием, в котором указывается численность обучающихся направляемых на практику, сроки, условия и порядок проведения производственной практики, соблюдение правил охраны труда

Обязательным условием допуска к производственной практике является освоение содержания разделов профессионального модуля и прохождение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков.

Учебная и производственной практика (по специальности) проводится концентрировано.

При прохождении производственной практики на предприятиях и организациях продолжительность рабочего времени зависит от возраста и составляет в соответствии с трудовым законодательством: для подростков от 16 до 18 лет – 6 часов в день (36 часов в неделю); в возрасте 18 лет и старше – не более 40 часов в неделю.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками техникума, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью «Гостиничное дело» (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников техникума отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях по направлению деятельности «Гостиничное дело» не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует направленности «Гостиничное дело» в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, составляет не менее 25 процентов

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

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;	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий;
ПК3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;	- заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. Экспертная оценка защиты курсовой работы.
ПК3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного	правильность составления графика выхода на работу; адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;	Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий

<p>фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>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; 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 ситуаций; 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</p>	<p>на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.</p>
---	---	--

	высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах;</p> <p>адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</p> <p>оптимальность определения этапов решения задачи;</p> <p>адекватность определения потребности в информации;</p> <p>эффективность поиска;</p> <p>адекватность определения источников нужных ресурсов;</p> <p>разработка детального плана действий;</p> <p>правильность оценки рисков на каждом шагу;</p> <p>точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</p>	<p>Текущий контроль: экспертное 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; - экспертная оценка защиты курсовой работы. <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</p> <p>адекватность анализа полученной информации;</p> <p>точность выделения в ней главных аспектов;</p> <p>точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</p> <p>адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</p>	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное	актуальность используемой нормативно-правовой	

профессиональное и личностное развитие	документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	понимание значимости своей профессии	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); адекватность применения	
	нормативной документации в профессиональной деятельности; точно, адекватно ситуации	

	свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	

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 и оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей профессии	<i>Наблюдение и оценка достижений обучающегося на практических занятиях, учебной и производственной практиках</i> <i>Устный экзамен</i> <i>Тестирование</i>
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области организации торгово-сбытовой деятельности; – оценка эффективности и качества выполнения;	
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации торгово-сбытовой деятельности;	
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные	
Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	

планировать повышение квалификации		
Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий.	– Выполнение производственных задач с соблюдением законодательства и нормативных документов	

6.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

ПМ03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

6.1 Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации в форме экзамена по МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда.
2. Состав, основные функции службы эксплуатации номерного фонда.
3. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.
4. Персонал номерного фонда.
5. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
6. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
7. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.
8. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
9. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
10. Деловое общение. Этика и этикет.
11. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств.
12. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.
13. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.

14. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
15. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
16. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
17. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
18. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
19. Уборочные материалы, техника, инвентарь
20. Хранение ценных вещей проживающих
21. Учет и возврат забытых вещей
22. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
23. Оформление забытых вещей
24. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата
25. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.
26. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
27. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
28. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.
29. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
30. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
31. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
32. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы.
33. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице
34. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
35. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.

6.2 Критерии оценки для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена/ дифференцированного зачета

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если отсутствует знание и понимание теоретического содержания курса; несформированность большей части практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, очень низкое качество выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, ниже минимального); отсутствует мотивация к обучению.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если присутствует знание и понимание теоретического содержания курса с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, низкое качество

выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, близким к минимальному); низкий уровень мотивации учения.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса; недостаточность в обосновании отдельных собственных суждений, не оказывающая значительного влияния на формирование практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; достаточное качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий; средний уровень мотивации учения.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса, без пробелов; обоснование собственных суждений с учетом сформированных необходимых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; высокое качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий.

6.3 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплинам модуля

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных компетенций обучающегося, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

– профессиональные знания обучающегося могут проверяться при ответе на теоретические вопросы; степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий

7. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа: одобрена на 20__ / __ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела Владимировой Н.А.

от _____ 20__ г.

(подпись)

Рабочая программа: одобрена на 20__ / __ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела

от _____ 20__ г.

(подпись)