

**Автономная некоммерческая
профессиональная образовательная организация
«Владимирский техникум экономики и права Владкоопсоюза»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

Владимир

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Владимирский техникум экономики и права Владкоопсоюза»

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников

службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля – является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников 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 сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы: профессиональный модуль ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда входит в профессиональный учебный цикл

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Иметь прак- тический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Объем образовательной программы- 454 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 204 часа;

самостоятельной работы обучающегося –24 часа;

учебной практики – 72 часов,

производственной практики – 72 часа

консультации – 6 часов

курсовой проект -58 часов

промежуточная аттестация – 18 часов.

1.5. Основные образовательные технологии

При реализации рабочей программы используются следующие технологии: информационно-коммуникационные технологии, учебного проектирования (метод проектов), кейс-технологии, игровые технологии.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля требует наличия:

Учебные кабинеты:

- 1) иностранного языка (Лингафонная лаборатория);
- 2) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор;
- дидактические пособия;

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедийный проектор
- интерактивная доска

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах М.: Издательский центр «Академия», 2015.

Дополнительные источники

1. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2015.

Периодические издания:

1. Журнал «ОТЕЛЬ» - ведущее российское периодическое издание, полностью посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

2. Журнал «Парад отелей» - ведущее российское периодическое издание рассматриваемые с различных точек зрения: поставщика услуг - гостиницы; посредника туристского агентства и представительства и, несомненно, конечного потребителя данного рынка - российского и иностранного туриста.

3. Журнал «Туризм и отдых» - рекламно-информационное издание, на страницах которого еженедельно представляется весь спектр услуг в сфере туристического бизнеса.

5. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.

6. Журнал «Индустрия Туризма» – специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.

7. Журнал «Современный Отель» - профессиональный путеводитель по гостиничному бизнесу.

8. Журнал «Пять звезд» - ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли.

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015. № 1085 Москва)
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 № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

Интернет-ресурсы:

1. www.delinform.ru – Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров.
2. www.turgostinica.ru – Портал гостиничный бизнес в России

3. www.prohotel.ru – Портал про гостиничный бизнес.
4. www.votpusk.ru – Специализированный сайт о туризме, отдыхе и путешествиях.
5. www.alltourism.ru – Специализированный сайт для туристов «Все про отдых».

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоению студентами программы профессионального модуля ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания должно предшествовать изучение общепрофессиональных дисциплин ОП.9 Сервисная деятельность, ОП.10 Организация туристической индустрии

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, учебную практику рекомендуется проводить, производственную - концентрировано.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Учебная практика проводится в учебных базах практики и иных структурных подразделениях образовательной организации либо на предприятиях на основе договоров между образовательной организацией и организациями г. Владимира, заключаемых до начала практики.

Производственная практика проводится на предприятиях.

Контроль освоения профессионального модуля предусматривает различные формы: текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости подразумевает письменные и устные опросы, контроль самостоятельной работы студентов, отчеты по выполнению практических работ. Промежуточная аттестация запланирована в МДК 03.01 экзамен, МДК 03.02 в форме дифференцированного зачета и по окончании освоения всего профессионального модуля в форме экзамена, включающего вопросы каждого раздела профессионального модуля.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

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

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

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

АН ПОО ВТЭП, реализующий подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости проводится преподавателем в процессе обучения. Основными формами текущего контроля успеваемости являются устный опрос, практическая работа, тестовые задания. По учебной и производственной практике проводятся дифференцированные зачеты и комплексные зачеты.

Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией.

Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по профессиональному модулю самостоятельно разрабатываются преподавателями и доводятся до сведения обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения.

Для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации создаются контрольные оценочные средства (КОС).

КОС включают в себя контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Оценка результа-	Тестирование Лабораторная работа

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	тов Экспертное наблюдение 75% правильных ответов Оценка процесса	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ. Экзамен
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		

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
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Ситуационная задача

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Ситуационная задача