

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА**

Специальность:
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация:
Специалист по гостеприимству

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: Рабочая программа профессионального модуля. – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021.

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 соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1552.

Рабочая программа:

согласована с представителями работодателей:

Генеральный директор ООО «Казань Отель групп»

А.В. Шульников



Заместитель директора Гостиница "Персеида" на Театральной" ООО

"Персеида"

Р.М. Хуснутдинова



обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
1.1. Область применения рабочей программы.....	4
1.2. Место в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Цели и задачи профессионального модуля	6
2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
2.1 Программа экзамена по модулю.....	7
2.2. Критерии оценки.....	8

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 09.12.2016 года № 1552, и учебным планом, утвержденным ученым советом Российского университета кооперации 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 профессиональных компетенции:

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.

1.2. Место в структуре основной профессиональной образовательной программы

«Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» относится профессиональным модулям (ПМ.03) и включает МДК 03.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», МДК 03.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», учебную практику и производственную практику (по профилю специальности). Количество часов на освоение профессионального модуля составляет 418 часов.

Коды формируемых компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	СУММАРНО, часов	Объем времени, отведенный на освоение профессионального модуля							
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
			Лекции, часов	практическое занятие, часов	лабораторное занятие, часов	из них в форме практической подготовки (от Консультации, часов**	Курсовой проект (работа), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ОК 1-11, ПК 3.3, ПК 3.2, ПК 3.3	МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	180	68	68		68	1		9	34
	МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	88		68		34				20
	Учебная практика	36								
	Производственная практика (по профилю специальности)	108								
	Экзамен по модулю	6								
	Всего:	418								

1.3. Цели и задачи профессионального модуля

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

планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками 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 гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

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.

Код формируемых компетенций	Наименование результата обучения
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.
ОК 4	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 языках.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
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.

2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Программа экзамена по модулю

Экзамен по модулю – итоговая форма контроля освоения обучающимся вида деятельности и входящих в него профессиональных компетенций. Экзамен по модулю проводится по завершении освоения программы профессионального модуля.

К экзамену по модулю допускаются обучающиеся, имеющие положительные результаты промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам и освоившие все виды работ по практикам, входящим в состав профессионального модуля.

Для проведения экзамена по профессиональному модулю создается аттестационная комиссия, которая формируется из работников филиала, участвовавших в реализации профессионального модуля и/или нескольких представителей работодателей, их объединений по профилю подготовки обучающихся.

Для проведения экзамена по профессиональному модулю готовится комплект оценочных средств на основе программы модуля.

К началу экзамена по модулю готовятся следующие документы:

- комплект оценочных средств для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности;
- наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы, образцы и др., разрешённые к использованию на экзамене, в соответствии с перечнем, соответствующей специальности/профессии;
- оценочный лист по профессиональному модулю
- экзаменационная ведомость по профессиональному модулю;
- журнал учебных занятий;
- зачётные книжки.

Перед началом экзамена экзаменуемым разъясняется содержание заданий (испытаний), порядок и условия их выполнения, время начала и окончания выполнения заданий.

Решение аттестационной комиссии оформляется протоколом. По итогам экзамена по модулю выставляется оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») и выставляется в экзаменационную ведомость. Оценка за экзамен по модулю вносится в зачетную книжку студента как результат промежуточной аттестации в том семестр, в котором проводился экзамен и заверяется подписью председателя аттестационной комиссии.

В случае неявки обучающегося на экзамен по модулю в экзаменационной ведомости делается отметка «не явился». Обучающемуся, не явившемуся на экзамен по уважительной причине, подтвержденной соответствующим документом, руководитель структурного подразделения, отвечающий за реализацию профессиональных образовательных программ специальности, назначает новый срок сдачи экзамена. По завершении всех экзаменов допускается пересдача экзамена по модулю, по которому обучающийся получил неудовлетворительную оценку.

2.2. Критерии оценки

- «отлично» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены;

- «хорошо» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки;

- «удовлетворительно» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено частично, но пробелы не носят систематического характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство, предусмотренных рабочей

программой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;

- «неудовлетворительно» - теоретическое содержание междисциплинарного курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено.

Результаты (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
<p>ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>умение оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>умение определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>умение выполнять регламенты службы питания;</p> <p>знание структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</p> <p>знание методики определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>знание нормы обслуживания;</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>умение организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</p> <p>умение рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>знание задач, функций и особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</p> <p>знание кадрового состава службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;</p> <p>знание целей, средств и форм обслуживания;</p> <p>знание технологии организации процесса обслуживания гостей;</p> <p>знание регламента службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</p> <p>знание особенностей оформления и</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;</p>

	составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; знание порядка регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>умение контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>умение 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;</p> <p>знание принципов взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);</p> <p>знание критериев и показателей качества обслуживания;</p> <p>знание санитарно-гигиенических мероприятий по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</p> <p>знание порядка материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</p> <p>знание принципов управления материально-производственными запасами;</p> <p>знание методов оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</p> <p>знание правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;</p> <p>знание системы отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным	<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</p>	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;

контекстам.	<p>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>	
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; адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</p>	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности</p>	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
ОК. 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе</p>	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
ОК 06. Проявлять гражданско-	<p>понимание значимости своей профессии</p>	Экспертное наблюдение и оценка выполнения

патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей		заданий экзамена по модулю;
ОК. 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформление бизнес-плана; умение рассчитать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определение инвестиционной привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентация бизнес-идею; определение источников финансирования знание основ предпринимательской деятельности; знание основ финансовой грамотности; знание правил разработки бизнес-планов; знание порядка выстраивания презентации;	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;