**Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение**

**«Михайловский экономический колледж-интернат»**

**министерства труда и социальной защиты российской федерации**

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

*(указать код и наименование специальности)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

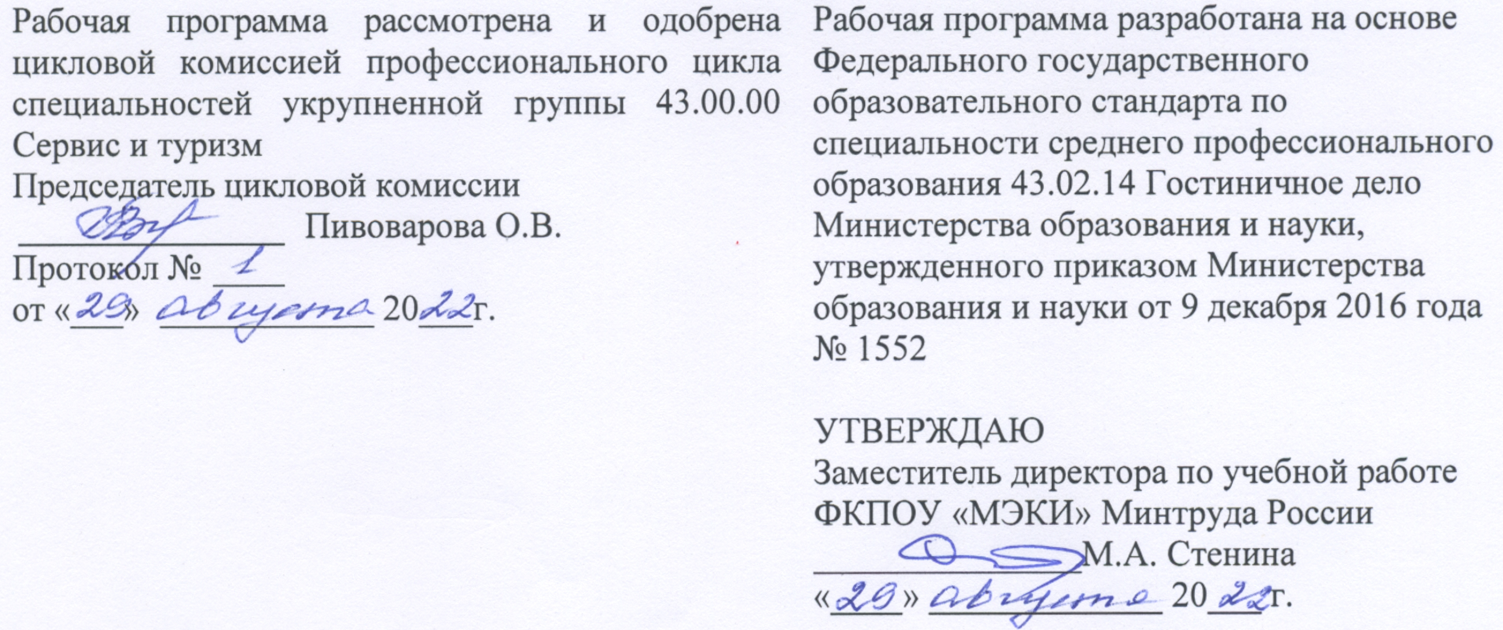
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

*(Индекс и наименование в соответствии с учебным планом)*

Михайлов

2022 год



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ **ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** для специальности **43.02.14 Гостиничное дело.**

Разработчики:

Дягилева С.В., преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России;

Пивоварова О.В., преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России;

Сидоренко И.Н., преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России;

Журавлева М.А., преподаватель ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России

Программа согласована с представителями работодателей:

Работодатель:

Эксперты:

«\_\_\_» 20\_\_\_г.

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. | СОГЛАСОВАНО: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. |

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ** | **4** |
|  | **РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ** | **6** |
|  | **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ** | **9** |
|  | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ** | **16** |
|  | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ** | **21** |

**1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО**

**ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

(*индекс и название программы профессионального модуля)*

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности(ям) СПО

**43.02.14 Гостиничное дело**

*(код, название специальности, базовой или углубленной подготовки)*

входящей в укрупненную группу специальностей

**43.00.00 Сервис и туризм**

*(код, название группы)*

Рабочая программа учебной практкии может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников индустрии гостеприимства при наличии среднего (полного) общего или профессионального образования. Опыт работы не требуется.

в части освоения основного вида деятельности (ВД):  
**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

*(указывается вид деятельности в соответствии с ФГОС СПО по специальности)*

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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. Цели и задачи программы учебной практики – требования к результатам освоения учебной практики**

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения учебной практики 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 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.

**1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики: 108 часов.**

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Результатом освоения программы учебной практики является овладение студентом видов деятельности в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| **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. |
| **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, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| **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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| **ОК 09.** | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| **ОК 10.** | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| **ОК 11.** | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

Исходя из рабочей программы воспитания ФКПОУ «МЭКИ» Минтруда России в результате освоения профессионального модуля у студента должны формироваться следующие личностные результаты (ЛР):

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Личностные результаты (ЛР) реализации программы воспитания**  **(основные)** |
| ЛР 1 | Российская гражданская идентичность, патриотизм, уважение к своему народу, чувства ответственности перед Родиной, гордости за свой край, свою Родину, прошлое и настоящее многонационального народа России, уважение государственных символов (герб, флаг, гимн) |
| ЛР 2 | Гражданская позиция как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности; участие в студенческом самоуправлении. |
| ЛР 3 | Готовность к служению Отечеству, его защите |
| ЛР 4 | Сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире |
| ЛР 5 | Сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности |
| ЛР 6 | Толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения, способность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям |
| ЛР 7 | Навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности |
| ЛР 8 | Нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей |
| ЛР 9 | Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности |
| ЛР 10 | Эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений; уважение к эстетическим культурным ценностям |
| ЛР 11 | Принятие и реализацию ценностей здорового и безопасного образа жизни, потребности в физическом самосовершенствовании, занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью, неприятие вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков |
| ЛР 12 | Бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей, умение оказывать первую помощь |
| ЛР 13 | Осознанный выбор профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем |
| ЛР 14 | Сформированность экологического мышления, понимания влияния социальноэкономических процессов на состояние природной и социальной среды; приобретение опыта эколого-направленной деятельности; проявление бережного отношения к защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой |
| ЛР 15 | Ответственное отношение к созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни |
| **Личностные результаты (ЛР) реализации программы воспитания, определенные**  **отраслевыми требованиями к деловым качествам личности** | |
| ЛР 16 | Уважение к выбранной профессии/специальности, понимание ее значимости |
| ЛР 17 | Потребность в профессиональном развитии, карьерном росте. |
| ЛР 18 | Осуществление поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ЛР 19 | Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами. |
| **Личностные результаты (ЛР) реализации программы воспитания,**  **определенные субъектом Российской Федерации** | |
| ЛР 20 | Внесение личного вклада в развитие экономики региона Рязанской области |
| **Личностные результаты (ЛР) реализации программы воспитания,**  **определенные ключевыми работодателями** | |
| ЛР 21 | Заинтересованность в трудоустройстве на предприятиях Рязанской области |
| ЛР 22 | Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда, готовность к освоению новых компетенций и к изменению условий труда, демонстрирующий навыки самообразования и саморазвития |
| ЛР 23 | Демонстрация навыков противодействия коррупции |
| **Личностные результаты (ЛР) реализации программы воспитания,**  **определенные субъектами образовательного процесса** | |
| ЛР 24 | Уважение к колледжу, традициям, участникам образовательного процесса |
| ЛР 25 | Демонстрация интереса к общественной работе, инициативы, исполнительности |

**3. Тематический план и содержание УЧЕБНОЙ практики**

**3.1.Тематический план учебной практики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код ПК** | **Наименование тем учебной практики** | **Количество часов по темам** |
| ПК 3.1.  ПК 3.2  ПК 3.3 | Тема 1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |  |
| Тема 2. Планирование потребности в материальных ценностях |  |
| Тема 3. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы |  |
| Тема 4. Организация работы прачечной и химчистки |  |
| Тема 5. Обеспечение безопасности проживающих |  |
| Тема 6. Сохранность имущества проживающих |  |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | **2** |

**3.2. Содержание учебной практики**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование тем учебной практики** | **Содержание видов работ учебной практики** |
| Тема 1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |  |
| Тема 2. Планирование потребности в материальных ценностях |  |
| Тема 3. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы |  |
| Тема 4. Организация работы прачечной и химчистки |  |
| Тема 5. Обеспечение безопасности проживающих |  |
| Тема 6. Сохранность имущества проживающих |  |

1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда

В отчете по учебной практике обучающийся должен отразить:

- основные функции и задачи службы эксплуатации номерного фонда;

- место службы эксплуатации номерного фонда в организационной структуре предприятия (предложить и охарактеризовать не менее двух организационных структур);

- персонал службы, требования к сотрудникам службы.

2. Технология и организация уборки номеров

В отчете по учебной практике обучающийся должен отразить:

- последовательность, виды и этапы уборки номеров;

- контроль качества уборки;

- разработать инструкции для горничной «Начало смены», «Запрещено», «Вид уборки» (по каждому виду уборки).

3. Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ними

В отчете по учебной практике обучающийся должен отразить:

- основные виды уборочной техники, инвентаря и материалов;

- основные чистящие и моющие средства (с указанием конкретных примеров средств, применяемых в гостиницах);

- расчет моющих средств для ежедневной уборки:

4. Организация работы прачечной в гостинице

В отчете по учебной практике обучающийся должен отразить:

- порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих;

- расчет необходимого оборудования для прачечной по заданным условиям;

- подобрать и описать конкретные модели оборудования для

5. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей

В отчете по учебной практике обучающийся должен отразить:

- средства обеспечения имущественной безопасности проживающих;

- инструкцию для гостя по пользованию депозитной ячейкой в службе СПиР.

1. Место и роль службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в структуре гостиницы
2. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам
3. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами
4. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах и прочем хозяйственном инвентаре
5. Технология выполнения различных видов уборочных работ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

* 1. **Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Учебные кабинеты:

* + 1. иностранного языка (Лингафонная лаборатория);
    2. правового и документационного обеспечения управления;

1. инженерных систем гостиницы и охраны труда;
2. безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

1. информатики и информационно-коммуникационных технологий;
2. 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;

* комплект учебно-методической документации;
* наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.) Технические средства обучения:

- телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

* учебники (по количеству обучающихся в группе);
* словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Перечень средств обучения: компьютеры, видеомагнитофон, аудио – музыкальный центр, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, автоответчик, принтер, плоттер, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), компьютерные программы

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проходит рассредоточено.

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № 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 | Кол-во единиц на 15 рабочих мест | |
| для индивидуального пользования | для группового использования |
| 1. | Одеяло | 2 шт. | 2 шт. |
| 2. | Подушка | 2 шт. | 2 шт. |
| 3. | Покрывало | 2 шт. | 2 шт. |
| 4. | Комплект постельного белья | 2 шт. | 4 шт. |
| 5. | Шторы | 2 шт. | 2 шт. |
| 6. | Напольное покрытие | 1 шт. | 1 шт. |
| 7. | Укомплектованная тележка горничной | 1 шт. | 1 шт. |
| 8. | Ершик для унитаза | 1 шт. | 1 шт. |
| 9. | Ведерко для мусора | 1 шт. | 1 шт. |
| 10. | Держатель для туалетной бумаги | 1 шт. | 1 шт. |
| 11. | Стакан | 2 шт. | 2 шт. |
| 12. | Полотенце для лица | 2 шт. | 2 шт. |
| 13. | Полотенце для тела | 2 шт. | 2 шт. |
| 14. | Полотенце для ног | 2 шт. | 2 шт. |
| 15. | Салфетка на раковину | 2 шт. | 2 шт. |
| 16. | Полотенце коврик | 1 шт. | 1 шт. |
| 17. | Парфюмерно-косметические принадлежности | 2 комплекта | 15 комплектов |
| 18. | Пылесос | 1 шт. | 1 шт. |

* 1. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные издания**

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 304 с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 7-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 240 с.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с.
4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с.
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с.
6. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3
7. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учеб. для студ. учреждений сред.проф.образования/ И.И. Потапова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 320 с.
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с.
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

**3.2.2. Основные электронные издания**

1. Дехтярь, Г. М.  Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495961>
2. [Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 c. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93537](https://profspo.ru/books/100399)
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:https://book.ru/book/942119 (дата обращения: 20.01.2022). — Текст : электронный.
4. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1668958 (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495428 (дата обращения: 20.01.2022).
6. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. [Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 c. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/100399](https://profspo.ru/books/100399)
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490205 (дата обращения: 20.01.2022).
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490206 (дата обращения: 20.01.2022).
10. Фаустова, Н. В.  Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808>
11. Образовательная платформа Юрайт https://urait.ru/

3.2.3. Дополнительные источники

1. Гостиницы [Электронный ресурс]. URL: https://web-3.ru/hotel/
2. Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. URL: https://prohotel.ru/
3. Отель: журнал [Электронный ресурс]. URL: журналотель.рф
4. Пять звезд: журнал [Электронный ресурс]. URL: https://5stars-mag.ru/
5. HOTELIER.PRO: журнал [Электронный ресурс]. URL: https://hotelier.pro/
6. Положение о классификации гостиниц. Утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860
7. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (действующая редакция).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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; * 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; * 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 высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;   – Уместное использование лексических единиц и грамматических структур. | **Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:   * заданий для практических занятий; * заданий по учебной и производственной практикам; * заданий для самостоятельной работы. Экспертная оценка защиты курсовой работы.   **Промежуточная аттестация**:  экспертное наблюдение и оценка выполнения:   * практических заданий на зачете/экзамене по МДК; * выполнения заданий экзамена по модулю; * экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. |
| 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 |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач  профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | * 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 | **Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:   * заданий для практических занятий; * заданий по учебной и производственной практикам; * заданий для самостоятельной работы; * экспертная оценка защиты курсовой работы.   **Промежуточная аттестация**:  экспертное наблюдение и оценка выполнения:   * 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 | * 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; |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | – актуальность используемой нормативно- правовой 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 деятельность |
| 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, применять стандарты антикоррупционного поведения | – 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 поддержание 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 обосновывать и объяснить 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 |
| ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | - Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; - Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;  - Оформлять бизнес-план, рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования, определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;  - Презентовать бизнес-идею и определять источники финансирования | Собеседование  Защита отчетов по учебной и производственной практикам |
| Аттестация по ПМ |  |  |

Контроль и оценка результатов освоения обучающимися профессионального модуля в части достижения личностных результатов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Код*** | ***Критерии оценки*** | ***Формы и методы оценки*** |
| ЛР 1 | Проявление дисциплинированности, умения организовать свою деятельность, взаимодействия с преподавателем, одногруппниками | Собеседование.  Работа на лекционных занятиях, комбинированных уроках.  Работа на лабораторно-практических занятиях, выполнение контрольных, самостоятельных, тестовых работ.  Работа над курсовыми проектами.  Участие во внеаудиторных/конкурсных мероприятиях (олимпиады, конкурсы, викторины, чемпионаты и пр.)  Выполнение учебной/производственной практики |
| ЛР 2 |
| ЛР 3 | Проявление дисциплинированности, ответственности, умения организовать свою работу и работу в группе с соблюдением правил и норм ОТ и ТБ.  Демонстрация примеров своего ответственного гражданского поведения, проявления добросердечности. |
| ЛР 4 |
| ЛР 5 |
| ЛР 6 |
| ЛР 7 |
| ЛР 8 |
| ЛР 9 | Проявление дисциплинированности, ответственности, самостоятельности, умения доносить информацию до аудитории, участвовать в дискуссии, отстаивать свою точку зрения, анализировать и обобщать информацию |
| ЛР 10 |
| ЛР 11 |
| ЛР 12 |
| ЛР 13 |
| ЛР 14 | Реализация самостоятельности, творческого подхода, способности подбирать и анализировать информацию, проводить необходимые работы поискового, исследовательского, аналитического характера, умения работать в группе/команде. |
| ЛР 15 |
| ЛР 16 |
| ЛР 17 |
| ЛР 18 | Инициирование обсуждения социально-значимой информации, высказывания своего мнения по данной информации, выработка своего отношения к ней |
| ЛР 19 |
| ЛР 20 |
| ЛР 21 |
| ЛР 22 | Инициирование и поддержка исследовательской деятельности, демонстрация навыков самостоятельного решения теоретической/практической проблемы. |
| ЛР 23 |
| ЛР 24 |
| ЛР 25 |