



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ
ГУМАНИТАРНО - ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Учебно-методическая документация

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа

Д. Н. Мозуль
« 7 » марта 2017 г.


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПМ. 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ
МДК 05.01 ОБСЛУЖИВАНИЕ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЦЫ СЛУЖАЩИМИ
ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ (ОТДЕЛА)**

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ:
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Квалификация выпускника: менеджер
(базовая подготовка)

СОГЛАСОВАНО:

Зам.начальника УМУ НовГУ по СПО


М. В. Никифорова
(подпись)

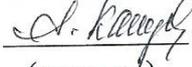
« 25 » марта 2017 г.

Заместитель директора по УПР


Н. В. Яицкая
(подпись)

« 13 » марта 2017 г.

Заместитель директора по УМ и ВР

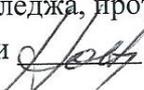

А. П. Капустина
(подпись)

« 14 » марта 2017 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) (приказ Министерства образования и науки РФ от 7.05.2014 года № 475) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, в соответствии с учебным планом.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» Многопрофильный колледж НовГУ, Гуманитарно-экономический колледж.

Разработчики: преподаватели ГЭК Р.Н.Черникова, к.и.н., доцент; С.В.Кравченко

Рабочая программа принята на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей профессионального цикла колледжа, протокол 5 от 13.03.2017г.
Председатель предметной (цикловой) комиссии  С.Н.Соколова

Рецензент: Л.Ю.Куракина, к.э.н., доцент кафедры маркетинга и управления персоналом ИЭУ НовГУ им. Ярослава Мудрого

Согласовано:

Организация: ООО «Взгляд» гостиница-хостел «Круиз» г.Великий Новгород

Директор _____

(подпись)

А.Е.Павлов

(расшифровка подписи)

«__» _____ 2017г.



РЕЦЕНЗИЯ

На рабочую программу профессионального модуля ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», разработанную преподавателем ГЭК МПК НовГУ Черниковой Р.Н.

Представленная рабочая программа профессионального модуля ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» (далее Программа) содержит все основные разделы в соответствии с Разъяснениями по формированию примерных программ учебных дисциплин НПО и СПО на основе ФГОС НПО и СПО, утверждёнными Министерством образования и науки от 07.05.2014 года.

Представленные в Программе требования к результатам освоения дисциплины соответствуют перечисленным в тексте ФГОС. Количество часов соответствует учебному плану.

Содержание учебного материала соответствует требованиям к знаниям и умениям, позволяет сформировать у обучающихся необходимые профессиональные и общие компетенции. Объём времени достаточен для освоения указанного содержания.

Содержание самостоятельной работы студентов направлено на выполнение требований к результатам освоения дисциплины. Тематика практических занятий соответствует формируемым профессиональным компетенциям. В Программе определены основные виды работ для производственной практики по модулю.

В представленной Программе соблюдены требования к материально-техническому обеспечению реализации профессионального модуля: указан специализированный кабинет с перечнем оборудования, обеспечивающего проведение всех видов учебной работы, указаны требования к кадровому и программному обеспечению образовательного процесса (в т.ч. и производственной практики).

Перечень основной литературы включает источники, имеющиеся в достаточном количестве в библиотеке колледжа и соответствующие требованиям ФГОС СПО.

На основе вышесказанного можно сделать заключение: представленная рабочая Программа профессионального модуля ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», соответствует требованиям ФГОС СПО, утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014г. № 475.

Рецензент: Куракина Л.Ю.



к.э.н., доцент кафедры маркетинга и
управления персоналом ИЭУ
имени Ярослава Мудрого

02.03.2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения рабочей программы	4
1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	4
1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля	5

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

6

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

8

3.1 Тематический план профессионального модуля	9
3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю	10

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

17

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	17
4.3 Общие требования к организации образовательного процесса	18
4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса	19

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, СЛУЖАЩИХ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая 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: выполнение работ по профессии 11695 Горничная, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1 Подготавливать технические средства для уборки помещений

ПК 5.2 Принимать и сдавать гостиничные номера

ПК 5.3 Осуществлять технологию выполнения различных видов уборочных работ

ПК 5.4 Передавать дежурство в конце смены

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования, в программах повышения квалификации и переподготовки и профессиональной подготовке.

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

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

иметь практический опыт:

- правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице;
- этики общения в сфере гостиничного сервиса;
- правил эксплуатации современных уборочных механизмов;
- нормативов по видам уборочных работ;
- комплектации тележки горничной;
- подготовки номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам;
- организации работ связанных с хранением, учётом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарём и оборудованием;

уметь:

- контролировать чистоту помещений;
- поддерживать необходимое санитарно-гигиеническое состояние гостевых комнат и общественных помещений гостиницы;
- осуществлять подготовку номера к заезду гостей;
- принимать заказы от проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;
- выполнять работы связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей

- соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;

знать:

- правила поведения горничной в номере и гостевых зонах;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;
- правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;
- процедуру передачи дежурства в конце смены

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля всего – 120 часов, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 48 часов, включая:
 - обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 32 часа.
- самостоятельной работы обучающегося - 16 часов;
- учебная и производственная практики – 72 часа.

2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** в том числе профессиональными (ПК) и общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1	Подготавливать технические средства для уборки помещений
ПК 5.2	Принимать и сдавать гостиничные номера
ПК 5.3	Осуществлять технологию выполнения различных видов уборочных работ
ПК 5.4	Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы
ОК 1	Выбирать способы решения 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 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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практик)	Объём времени отведённый на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 5.1, ПК 5.3, ПК 5.4	Раздел 1 Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы	16	10	6	-	6				
ПК 5.3, ПК 5.4	Раздел 2 Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров	18	12	4	-	6				
ПК 5.2, ПК 5.3	Раздел 3 Дополнительный сервис предоставляемый службой	14	10	4	-	4				
ОК 1-4, 6-9	Учебная практика	36						36		
ПК 5.1-5.4	Производственная практика	36								36
	Итого	120	32	14		16				72

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объём часов	Уровень освоения
МДК 05.01 Обслуживание номерного фонда гостиницы служащими хозяйственной службы (отдела)		48	
Раздел 1. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы		16	
Тема 1.1 Технология работы поэтажного персонала	<p>Содержание</p> <p>1.Гостеприимство. Общение с гостями на рабочем месте. Роль улыбки в работе персонала гостиницы. Правила поведения и действия горничной в случае необходимости оказания медицинской помощи.</p> <p>2.Персонализированный сервис. Статус VIP – гостей и гостей, долго проживающих в гостинице, особенности работы с данной категорией клиентов</p> <p>3.Безопасность гостей. Защита от шума. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями. Температурный режим в номерах. Санитарная безопасность. Правильная заправка кроватей.</p> <p>Практические занятия № 1</p> <p>1.Формирование ассортимента рабочей тележки горничной под моделируемое задание</p> <p>2.Ведение журнала о неисправностях. Подбор инвентаря в зависимости от полученного задания</p> <p>3.Ведение журнала движения инвентаря. Формирование рабочей тележки для уборки общественных помещений</p>	2	2,3
Тема 1.2 Технология уборки номерного фонда гостиницы, общественных помещений и входной зоны	<p>Содержание</p> <p>1.Правила пользования ключами. Журнал выдачи ключей. Ответственность предусмотренная за утерю ключа</p> <p>2.Правила «найденный и забытые вещи». Особая процедура для эффективной работы с забытыми вещами</p> <p>3.Дополнительный сервис для гостей. Предоставление услуг няни, услуги для инвалидов, для домашних животных, озонирование номеров, услуги швеи. Помощь гостям при утере багажа. Вечерний сервис.</p> <p>4.Правила применения карточки: «Не входите в номер», «Уберите номер». Правила посещения номера горничной</p>	3	2,3
		2	2,3

	5.Подача заявок о неисправностях и поломках. Журнал неисправностей. Порча имущества, ответственность гостя		
	Практические занятия № 2	3	
	1. Ведение журнала о забытых вещах. Изучение набора тележки для горничной в гостиницах различной категории		
	2.Формирование наряда на работу. Ознакомление с работой персонала хаускипинг по автоматизированной уборке общественных мест пользования.		
	3.Адаптация метода «21 шаг» для практического занятия «Гостиничный номер»		
	4.Заправка кровати в соответствии с назначенным заданием для гостиничного номера различной категории		
	5.Учебная уборка в соответствии с методом «21 шаг» на практических занятиях с изменением классности номера, предъявлением дополнительных требований к уборке (моделирование ситуации)		
	6.Метод общения с гостями: во время вхождения в номер, во время уборки и в вечернее время		
	7.Уборка коридоров и других общественных помещений в соответствии с моделируемыми стандартами		
	8.Уборка входной зоны, подготовка ковровых изделий для передачи в чистку		
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ.05 Технология работы АХС гостиницы		6	2,3
1. Составить таблицу «Операционного процесса обслуживания гостей»			
2.Составить схему основных групп гостиничных помещений			
3. Подготовить презентацию на тему «Организация уборочных работ в номерах различной категории».			
4. Подготовить презентацию на тему «Нормативы проведения уборочных мероприятий в номерах различной категории»			
Раздел 2. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров		18	
Тема 2.1 Комплектация гостиничных номеров	Содержание	4	2,3
	1.Обязательное оборудование гостиничных номеров различной категории. Стандартная комплектация гостиничного номера .Дополнительные принадлежности для комфортного проживания: дополнительная кровать, уют, гладильная доска, посуда, дополнительные постельные принадлежности и др. Рекламная и печатная продукция.		
	2.Контроль качества уборки номера, гостевых и служебных зон. Оформление листов-заданий. Комплектация мини-бара в гостиничном номере.		
	Практические занятия № 3	2	
1.Моделирование комплектации номера «Гостиничный номер», для номеров			

	различной комфортности, включая обслуживание номеров VIP - гостей		
	2.Стандарты обслуживания в номерах в гостиницах различной категории		
	3.Моделирование уборки помещений общего пользования и гостиничных номеров экономического класса		
	4.Моделирование комплектации и формирования тележки горничной для уборки номеров различной комфортности		
	5.Заполнение листа проверки номерного фонда, по выполнению уборки. Изучение методов проверки номеров, изменение их статуса до и после проверки		
Тема 2.2 Аудит качества услуг в АХС	Содержание	4	2,3
	1.Формирование внутрифирменных стандартов качества		
	2.Мотивация персонала к применению своих способностей и раскрытию потенциала		
	3.Виды и методы аудита качества услуг в службе АХС. Независимая оценка качества услуг		
	Практические занятия № 4	2	
	1.Критерии оценки качества услуг гостиничного предприятия		
	2.Виды стандартов качества гостиничных услуг		
	3.Обучение персонала АХС		
	4.Мотивация персонала		
	5.Виды и методы аудита качества услуг в гостиничных предприятиях		
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ.05 Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров		6	2,3
1.Подготовить презентацию на тему « Комплектация гостиничного номера различной комфортности»			
2. Составить список дополнительных принадлежностей комфортного пребывания гостей, в том числе «меню подушек»			
3.Составить внутрифирменный стандарт качества для гостиниц различной категории звездности			
4.Составить схему тренинга для сотрудников АХС на рабочем месте			
5.Составить анкету для супервайзера «Исследование обеспечения качества в отеле ...»			
6.Составить критерии оценки качества услуг в АХС			
Раздел 3. Дополнительный сервис предоставляемый службой АХС		14	
Тема 3.1 Организация и технология предоставления услуг прачечной-химчистки	Содержание	2	2,3
	1.Достоинства и недостатки прачечной – химчистки в отеле		
	2. Оборудование для прачечной		
	3. Профессиональное оборудование для прачечной-химчистки		
	4.Стандарт выполнения заказа гостя		
	Практические занятия № 5	2	

	1.Процесс обработки белья		
	2.Современная практика аутсорсинга и аутстаффинга в службе хаускипинга		
	3.Заполнение бланка квитанции на стирку, химчистку и глажку		
	4.Виды оборудования для прачечной и химчистки		
	5.Стандарт выполнения заказа		
Тема 3.2 Предоставление SPA – услуг в гостинице	Содержание	4	2,3
	1.Роль SPA в индустрии гостеприимства		
	2.SPA – услуги в структуре российских средств размещения		
	3.Требования к оборудованию SPA – центров в гостинице		
	4.Обслуживающий персонал SPA – центра в отеле	2	
	Практические занятия № 6		
	1.Структура SPA – отелей в России		
2.Виды оборудования и профессиональной косметики для SPA - центров			
3.Обслуживание гостей в SPA - центрах			
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ.05 Дополнительный сервис предоставляемый службой АХС		4	2,3
1.Оформить бланк заказа на стирку – химчистку			
2.Составить схему обслуживания клиентов услугами прачечной-химчистки			
3.Оформить требования предоставления бытовых услуг гостям			
4.Составить технологию приёма и доставки заказа гостя по стирке вещей			
5.Составить пакет продажи SPA – услуг в гостинице			
6.Подготовить презентацию « SPA – услуги в российских средствах размещения»			
7.Составить таблицу «Модели отельных SPA – услуг»			
8.Составить схему оборудования и профессиональной косметики для SPA – центров			
9.Составить таблицу «Функциональное зонирование SPA – объекта»			
10.Составить «Таблица распределения площадей SPA – центра»			
Учебная практика		36	
Виды работ:			
1.Основные модели организации гостиничного дела			
2.Профессиональные стандарты предъявляемые к основным должностям работников гостиничного сервиса			
3. Виды гостиничных помещений			
4. Технология организации уборочных работ			
5.Нормативы проведения уборочных работ			
6.Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала			
7.Охрана труда и техника безопасности при работе с моющими средствами			

<p>8.Правила предоставления гостиничных услуг в РФ 9.Санитарное содержание помещений гостиницы 10.Службы гостиницы и их характеристика Производственная практика Виды работ: 1.Ознакомление с Уставом, организационно-правовой формой гостиницы, организационной структурой и положением о подразделениях 2.Ознакомление с рабочим местом старшей горничной 3.Осуществлять подготовку номеров к заезду согласно принятым в отеле стандартам 4. Поддерживать необходимое санитарно-гигиеническое состояние гостевых комнат, служебных и общественных помещений 5.Составить необходимую документацию при выдаче белья 6.Выполнить заказ на устранение технических неисправностей в номере 7.Выполнять работу по комплектации тележки горничной 8.Выполнять генеральную уборку в номере 9.Осуществлять комплектацию и пополнение номеров сервисными принадлежностями 10.Отработать технологию уборки свободных и заселённых гостиничных номеров 11.Отработать процедуру приёмки и сдачи гостиничного номера 12.Отработать процедуру смены постельного белья в номерах 13.Ознакомиться с правилами пожарной и техникой безопасности в гостинице 14.Отработать навыки работы с чистящими, моющими и дезинфицирующими средствами 15.Отработать процедуру приёма и сдачи ключей от номеров и общественных помещений гостиницы</p>	36	
Всего	120	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета по специальности 11695 «Горничная», лаборатории по специальности 11695 «Горничная».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: посадочные места для студентов, столы, стулья, рабочее место преподавателя, доска аудиторная, комплект учебно-методической документации: образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров, комплект бланков документации, комплект учебно-методической документации, справочная и нормативная документация.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, электронные видеоматериалы, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории. Рабочие места по количеству обучающихся. Перечень средств обучения: специализированная мебель, специальное оборудования (тележка для горничной), инвентарь для уборки, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, телевизор, мини – бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, туалетная комната с раковиной, унитазом, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

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

2.Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей. – М.: Издательский центр «Академия», 2016

Дополнительные источники:

1.Брашнов А.Г. Гостиничный сервис и туризм. – М.: Альфа-М-Инфра-М., 2012

2.Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. –М.: Издательский центр «Академия», 2012

3.Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2013

4.Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2013

5.Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. –М.: Издательский центр «Академия», 2013

6.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: Альфа-М-Инфра-М, 2013

7.Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Организация гостиничного дела. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016

8.Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса. - Ростов-на-Дону: Издательство «Феникс», 2008

9.Шиповская Л.П. Человек и его потребности. – М.: Альфа-М-Инфра-М, 2011

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности в соответствии с учебным планом, с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий, с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, анализ производственных ситуаций, что формирует и развивает общие и профессиональные компетенции обучающихся.

Самостоятельная работа студентов проходит под управлением преподавателя, предоставляется консультационная помощь.

Завершается обучение профессионального модуля производственной практикой, которая проводится концентрированно.

Освоению модуля предшествует изучение дисциплин:

- ОГСЭ.01 Основы философии
- ОГСЭ.02 История
- ОГСЭ.03 Психология общения
- ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности
- ОГСЭ.06 В Русский язык и культура речи
- ОГСЭ.07 В Культурология
- ОГСЭ.08 В История Великого Новгорода
- ОГСЭ.09 В Основы социологии и политологии
- ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и итоговую аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах рабочего времени, отведённого на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии. Итоговая аттестация по МДК 05.01 проводится в форме зачета в 3 семестре; учебная практика – в форме зачета в 3 семестре; производственная практика – в форме дифференцированного зачета в 3 семестре.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене квалификационном в 3 семестре.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу МДК 05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих - высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей, опыт деятельности в организации соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже одного раза в три года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство производственной практикой – высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже одного раза в три года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.1 Подготавливать технические средства для уборки помещений	<ul style="list-style-type: none"> - оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарём и оборудованием; - грамотное оформление заявки на получение технических средств для уборки помещений; - знание номенклатуры технических средств для уборки помещений 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий
ПК 5.2 Принимать и сдавать гостиничные номера	<ul style="list-style-type: none"> - точность и грамотность оформления документов по приёвке номеров; - оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей; - оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции; - оценка приёмов саморегулирования в процессе межличностного общения 	
ПК 5.3 Осуществлять технологию выполнения различных видов уборочных работ	<ul style="list-style-type: none"> - качество уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - оценка готовности номеров к заселению; - оценка соблюдения правил безопасной работы при выполнении уборочных работ 	<ul style="list-style-type: none"> - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ПК 5.4 Вести учёт оборудования и инвентаря	<ul style="list-style-type: none"> - точность и грамотность оформления документов по учёту оборудования и инвентаря - грамотность и чёткость при составлении актов на списание инвентаря и оборудования 	

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.

ОК 1. Выбирать способы решения профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> - активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участие в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и др. - наличие положительных отзывов по итогам производственной практики 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач 	

		(квалификационного) по модулю
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня	
ОК 4. Работать в коллективе и в команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями практик в ходе обучения	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы; - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- соблюдать санитарные нормы при работе с мощными средствами; - знать основные правила действий в чрезвычайных ситуациях	
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	- активно посещать занятия физкультурой в процессе обучения	
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков использования информационных технологий в процессе обучения	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- демонстрировать навыки использования иностранных языков в процессе прохождения производственной практики	
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	- проявлять интерес к инновациям в области профессиональной деятельности	

