

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4 |
| 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 | 4 |
| 2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 5 |
| 3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 6 |
| 3.1. Тематический план профессионального модуля | 6 |
| 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю | 7 |
| 4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 15 |
| 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению | 15 |
| 4.2. Информационное обеспечение обучения | 15 |
| 4.3. Общие требования к организации образовательного процесса | 16 |
| 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса | 17 |
| 5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) | 18 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательная программа) в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, в части освоения основного вида деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

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

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

иметь практический опыт:

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

- объем образовательной программы – 524 часов, включая:
- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 290 часов;
- самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающегося – 0 часов;
- консультации – 6 часов;
- промежуточной аттестации (экзамен) – 12 часов;
- учебной практики – 0 часов;
- производственной практики (по профилю специальности) – 216 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности – Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| Код | Наименование результата обучения |
|---------|--|
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |
| 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 поддержания 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 |

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Осваиваемые элементы компетенций |
|---|---|--|----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | 290 | |
| МДК.01.01.Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | | | |
| Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения | | | |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями | Содержание | | 14 |
| | 1 | Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в технологическом цикле обслуживания гостей. | 2 |
| | 2 | Нормативно-правовая документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, размещении и выписки гостей. Правила предоставления гостиничных услуг. Международные гостиничные правила. | 2 |
| | 3 | Службы приема и размещения в структуре управления гостиницей: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: приема, регистрации и размещения гостей, кассовых операций, телефонных операторов. | 2 |
| | 4 | Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. | 2 |
| | 5 | Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения. Требования к внешнему виду и поведению на рабочем месте. | 2 |
| | 6 | Организация работы службы консьержей в гостинице. | 2 |
| | 7 | Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. | 2 |
| | Практические занятия | | 4 |
| | 1 | Характеристика гостиничного рынка, на примере конкретного региона или города. | 2 |
| 2 | Составление структуры гостиницы и структуры службы приема и размещения на примере конкретной гостиницы. | 2 | |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с | Содержание | | 8 |
| | 1 | Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей. Основные алгоритмы и операционные процедуры. | 2 |
| | 2 | Стандарты и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене | 2 |

| | | | | |
|---|-----------------------------|--|-----------|--|
| гостями. | | персонала. Требования, предъявляемые к униформе сотрудников службы приема и размещения в гостиницах. | | |
| | 3 | Речевые стандарты и деловой этикет при осуществлении приема, регистрации и размещения гостей. | 2 | |
| | 4 | Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций. | 2 | |
| | Практические занятия | | 2 | |
| | 1 | Управление конфликтами и жалобами, решение конкретных ситуаций. | 2 | |
| Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки. | | | | OK1-OK5,OK7, OK9, OK10 ПК 1. 2. |
| Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. | Содержание | | 16 | |
| | 1 | Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. | 2 | |
| | 2 | Пакеты гостиничных услуг, их роль в деятельности гостиницы | 2 | |
| | 3 | Гостиничный цикл обслуживания гостей и его составляющие. | 2 | |
| | 4 | Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные системы управления гостиницами. | 2 | |
| | 5 | Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. | 2 | |
| | 6 | Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Процесс поселения в гостиницу. | 2 | |
| | 7 | Операционный процесс заселения гостя в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера, проведение руминга. | 2 | |
| | 8 | Проблемы, возникающие в деятельности службы приема и размещения. | 2 | |
| | Практические занятия | | 6 | |
| | 1 | Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice. | 2 | |
| | 2 | Заселение гостя по предварительному бронированию и без бронирования, заполнение профайла гостя. | 2 | |
| | 3 | Заполнение регистрационной карточки гостя и внесение необходимых данных в форму бронирования. | 2 | |
| Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения. | Содержание | | 12 | |
| | 1 | Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | 4 | |
| | 2 | Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: бронирование, прием и размещение, проживание гостя, выписка гостя | 4 | |

| | | | |
|---|-----------------------------|--|-----------|
| | 3 | Организация хранения личных вещей и ценностей гостей. | 4 |
| | Практические занятия | | 6 |
| | 1 | Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение профайлов гостя, форм на бронирование, регистрационных форм, заявок, писем. | 2 |
| | 2 | Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер), административно-хозяйственную службу. | 2 |
| | 3 | Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей. | 2 |
| Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. | Содержание | | 20 |
| | 1 | Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. «Экспресс выписка». Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. | 2 |
| | 2 | Функции администратора-кассира службы приема и размещения. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы. | 2 |
| | 3 | Порядок ведения расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». | 2 |
| | 4 | Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Разделение счетов, выдача финансовых документов гостю. | 2 |
| | 5 | Способы оплаты в гостиницах. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. | 2 |
| | 6 | Виды международных платежных систем, дорожных чеков, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. | 2 |
| | 7 | Признаки платежности и общие средства защиты бумажных денежных средств. | 2 |
| | 8 | Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. | 2 |
| | 9 | Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Процедура и политика позднего выезда. | 2 |
| | 10 | Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. Организация услуги трансфера и постпродажного обслуживания. | 2 |
| | Практические занятия | | 14 |
| | 1 | Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. | 4 |
| | 2 | Разделение счета гостя, внесение корректировки в счет гостя. Работа со счетами гостей. Учет авансовых депозитов при расчетах с гостем. | 4 |

| | | | |
|--|-------------------|---|-----------|
| | 3 | Учет любых возмещений ущерба. Оформление актов о порче имущества гостиницы, забытые вещи, возврат сумм за досрочный выезд. | 2 |
| | 4 | Оплата дополнительных услуг. Выписка гостя. | 2 |
| | 5 | Продвижение услуг отеля на этапе выписки. Воздействие рекламных материалов на гостя. | 2 |
| Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла | | | |
| Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы | Содержание | | 20 |
| | 1 | Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. | 2 |
| | 2 | Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. | 2 |
| | 3 | Коммуникационные барьеры в гостинице. | 2 |
| | 4 | Составление и оформление заказов на завтрак. | 2 |
| | 5 | Реклама и продажа гостям услуг по прибытии отеля и во время пребывания. | 2 |
| | 6 | Формирование лояльности гостей к отелю. | 2 |
| | 7 | Организация и оформление бытового обслуживания. | 2 |
| | 8 | Правила и особенности обеспечения безопасности в гостинице. | 2 |
| | 9 | Организация работы со специальными запросами гостей. | 2 |
| | 10 | Предоставление гостям туристической информации. | 2 |
| | | Практические занятия | |
| | 1 | Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля. | 4 |
| Тема 3.2. Организация ночного аудита | Содержание | | 20 |
| | 1 | Процедура ночного аудита: назначение и основные функции | 2 |
| | 2 | Правила выполнения ночного аудита. | 2 |
| | 3 | Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. | 2 |
| | 4 | Функции ночного аудитора. | 2 |
| | 5 | Подготовка передачи смены и процедура передачи смены. Закрытие кассиров. Закрытие смены. Работа с РМ. | 4 |
| | 6 | Виды отчетной документации. Заполнение БСО и других кассовых документов. | 2 |
| | 7 | Документация по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. | 2 |
| | 8 | Правила работы с информационной базой данных гостиницы. | 2 |

| | | | |
|---|---|--|-----------|
| | 9 | Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом. | 2 |
| | Практические занятия | | 8 |
| | 1 | Профессиональная автоматизированная программа: проверка тарифов, счетов, перевод даты. | 4 |
| | 2 | Выполнение ночного аудита. | 2 |
| | 3 | Мониторинг статистики загрузки номерного фонда. | 2 |
| МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения | | | 38 |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке | Содержание: | | 14 |
| | 1. Организация приёма, регистрации гостей. | | 2 |
| | 2. Введение лексики по теме «Hotel», закрепление в упражнениях | | 2 |
| | 3. Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. | | 2 |
| | 4. Оформление бронирования номера для гостя. Алгоритм бронирования. Размещение гостей (предоставление номеров). Информирование гостей об услугах отеля. | | 4 |
| | 5. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. | | 2 |
| Тема 1.2. Особенности работы с гостями. | 6. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки приема и размещения. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены | | 2 |
| | 1. Категории гостей. | | 2 |
| | 2. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. | | 2 |
| | 3. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. | | 4 |
| | 4. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. | | 2 |
| | 5. Помощь гостям во время проживания. Решение экстраординарных ситуаций. | | 2 |
| Тема. 2.3. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке | 6. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. | | 2 |
| | 1. Оформление выписки гостей. | | 2 |
| | 2. Работа со счетами гостей, прием оплаты, выдача финансовых документов гостям. | | 2 |
| | 3. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах. | | 4 |
| | 4. Оформление бронирования на следующее проживание гостя. | | 2 |

| | | |
|--|-----------------------------------|--|
| <p>Производственная практика ПП.01 (по профилю специальности) в форме практической подготовки</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита. 13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | <p>216 ч. (6 нед.)</p> | |
| Всего | 524 | |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: стойка ресепшн; посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; экран, проектор, магнитная доска; дидактические пособия; программное обеспечение; видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя: телефон; настенные часы; факс; копировальный аппарат; стеллаж для регистрационных карточек; стойка для хранения ключей; машинка для кредитных карт (имитация); компьютерный терминал с принтером; стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов; стеллаж для ваучеров; сейф; место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель); компьютеры по количеству посадочных мест; профессиональные компьютерные программы для для гостиниц.

4.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
3. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ (последняя редакция).
4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).
5. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция).
6. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).
7. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).
8. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
9. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"

Основная литература:

1. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимошук. — Саратов: Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html> (дата обращения: 04.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106822>
2. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100399.html> (дата обращения: 16.04.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/100399>
3. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А.

Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93537.html> (дата обращения: 16.04.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html> (дата обращения: 04.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 04.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин общего гуманитарного, и социально-экономического цикла учебного плана.

Практика является обязательным разделом данного модуля. При реализации программы профессионального модуля предусматривается учебная практика и производственная практика (по профилю специальности) в форме практической подготовки, которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса. Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов учебной практики и производственной практики (по профилю специальности) в форме практической подготовки.

Практика проводится на базе организаций, направление которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться руководящими и педагогическими кадрами образовательной организации, а

также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

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

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

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

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|--|---|---|
| ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | 75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов | Тестирование Собеседование Экзамен |
| | Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов | Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа |
| | Экспертное наблюдение | Практическая работа Виды работ на практике |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | 75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов | Тестирование Собеседование Экзамен |
| | Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов | Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа |
| | Экспертное наблюдение | Практическая работа Виды работ на практике |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | 75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов | Тестирование Собеседование Экзамен |
| | Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов | Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа |
| | Экспертное наблюдение | Практическая работа Виды работ на практике |

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 профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|--|---------------------------------------|----------------------------------|
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | Оценка результата | Тестирование |
| ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Ролевая игра |
| ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Ролевая игра |