министерство образования и науки Амурской области

государственное профессиональное образовательное автономное учреждение Амурской области

«Амурский колледж строительства и жилищно-коммунального хозяйства»

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УР

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.А. Ленских

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021г.

**Рабочая программа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование УД (ПМ)** | | ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения | |
| **Код, наименование специальности** | | 43.02.14 Гостиничное дело | |
| **Количество часов по учебному плану** | | | 493 |
| **Преподаватель** | Татарникова Александра Олеговна | | |

Рассмотрено на заседании предметной кафедры

гостиничного дела и права

Протокол №\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

Зав. кафедрой\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.И. Парунова

Благовещенск, 2021

# Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей» и стандартов WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля».

Организация-разработчик:

ГПОАУ «Амурский колледж строительства и жилищно-коммунального хозяйства»

Разработчики: Татарникова А.О., преподаватель

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | стр.  4 |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 7 |
| 3. СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 8 |
| 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 14 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 18 |

**1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее – рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

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

**1.2. Цели 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 в:**

разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; межличностном общении с гостями.

**уметь:**

осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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 работников 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:**

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

**1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 493 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 196 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 182 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 4 часа;

промежуточная аттестация – 10 часов;

учебной и производственной практики – 288 часов;

квалификационный экзамен – 9 часов.

# **2. результаты освоения ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ПК1.1 | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 1.2 | Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3 | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |
| ОК 1 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1 Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего часов  (макс. учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | | | | | Промежуточная аттестация | Практика | | | Квалификационный экзамен |
| Обязательные аудиторные учебные занятия | | | | | | внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа | | | учебная,  часов | | производственная  часов  (если предусмотрена рассредоточенная практика) |
| всего,  часов | | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | | в т.ч., курсовая проект (работа),  часов | | всего,  часов | в т.ч., курсовой проект (работа),  часов | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | 8 | | 9 | 10 | | 11 | 12 |
| ПК 1. 1. ПК 1.2 ПК 1. 3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения | 132 | 132 | | 48 | | - | | - | - | | - | 108 | | 72 | - |
| ПК 1. 1. ПК 1.2 ПК 1. 3.  ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 | Раздел 2. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла | 64 | 50 | | 16 | | 20 | | 4 | - | | 10 | 108 | | - |
|  | Учебная практика | 216 |  | | | | | | | | | | 216 | | - |
|  | Производственная практика (по профилю специальности) | **72** |  | | | | | | | | | |  | | - |
|  | Квалификационный экзамен | **9** |  | | | | | | | | | |  | |  | 9 |
|  | **Всего:** | **493** | **182** | **64** | | **20** | | **4** | |  | **10** | | **216** | **72** | | **9** |

**3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения** |  | **240** |  |
| **МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения** |  | **132** |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения | **Содержание** | **32** |
| 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 цикле обслуживания. | **1** |
| Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. | **1** |
| Персонал службы приема и размещения. Требования к обслуживающему персоналу. Функции персонала службы приема и размещения. Организация рабочего места службы приема и размещения. | **1** |
| Российская классификация номерного фонда гостиниц. Международная классификация номерного фонда. | **2,3** |
| Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. | **1,2** |
| Униформа сотрудников. Требования к внешнему виду. Охрана труда сотрудников службы приема и размещения. | **1,2** |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **10** |  |
| Составление организационной структуры службы приема и размещения.  Организация рабочего места службы приема и размещения.  Составление телефонных разговоров.  Ситуационные задачи по этикету телефонных переговоров.  Вредные факторы в работе службы приема и размещения. |  |
| Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. | **Содержание** | **8** |
| Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. | **1,2** |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Работа с жалобами клиентов. | **2,3** |
|  | **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **6** |  |
| Речевой этикет в работе службы приема и размещения.  Решение ситуационных задач.  Правила рассмотрения жалоб. |  |
| Тема 1.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. | **Содержание** | **18** |  |
| Проблемы службы приема и размещения**.** Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. | **1,3** |
| Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. | **1** |
| Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. | **1** |
| Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. | **1,2** |
| Процесс поселения в гостиницу**.** Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. | **2,3** |
| Прием, регистрация и размещения гостей. Типы гостей. Назначение номера. Вселение в номер и демонстрация номера. Продление проживания и переход из одного номера в другой. | **1,2** |
| Особенности оформления туристских групп. Порядок регистрации иностранных граждан. Виды виз. | **1** |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **14** |  |
| Правила предоставления гостиничных услуг в РФ  АСУ «Эдельвейс»: описание и назначение модуля FrontOffice.  Поселение гостя по брони.  Поселение гостя от стойки.  Продление проживания и переход из одного номера в другой  Оформления туристских групп.  Оформление и регистрация иностранных граждан. |  |
| Тема. 1.4.Документация службы приема и размещения. | **Содержание** | **8** |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | **1,2** |
| Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя | **2,3** |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **6** |  |
| Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем.  Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)  Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. |  |
| Тема. 1.5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. | **Содержание** | **18** |
| Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. | **2,3** |
| Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. | **2** |
| Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. | **1,2** |
| Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. | **1** |
| Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. | **2,3** |
| Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. | **2,3** |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **12** |  |
| Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.  Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя.  Работа со счетами гостей.  Виды оплаты предоставляемых отелем услуг.  Окончательный расчет и оформление выезда.  Выписка гостя. |  |
| **Учебная практика**  Анализ должностных инструкций работников службы приема и размещения.  Анализ стандартов качества обслуживания по приёму и выписке гостей.  Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения  Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг  Предоставление информации потребителямо видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.  Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей  Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).  Отработка навыков регистрации иностранных граждан.  Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.  Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).  Оформление и подготовка счетов гостей. | | **108** |  |
| **Раздел 2. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла** | | **244** |  |
| **МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения** | | **30** |
| Тема 2.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. | **Содержание** | **6** |
| Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. | **1,2** |
| Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. | **1** |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **6** |  |
| Составление графика загрузки отеля.  Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля. |  |
| Тема 2.2. Организация ночного аудита | **Содержание** | **8** |
| Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. | **1** |
| Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации | **2,3** |
| **Тематика практических занятий и лабораторных работ** | **10** |  |
| Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации.  Выполнение ночного аудита.  Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты |  |
| Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2  Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.  Принцип графика-шахматки.  Составить алгоритм проведения ночного аудита.  Виды журналов на рабочем месте. | | **4** |
| **Промежуточная аттестация в форме экзамена** | | **10** |
| **Учебная практика**  **Виды работ**  Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.  Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей  Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).  Отработка навыков регистрации иностранных граждан.  Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.  Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).  Оформление и подготовка счетов гостей.  Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Выполнение процедуры ночного аудита и передачи дел по окончанию смены.  Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).  Круглый стол по результатам деятельности студентов на учебной практике. | | **108** |
| **Производственная практика**  **Виды работ**  Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице  Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей  Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  Выполнение обязанностей ночного портье.  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | | **72** |
| **Курсовая работа** | | **20** |  |
| **Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе**   1. Выбор темы курсовой работы 2. Подбор источников и составление структуры.   3. Основные требования к оформлению работы  4. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.  5. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы.  6.Основные требования к написанию практической части курсовой работы.  7. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.  8.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.  9.Основные правила оформления источников.  10.Основные правила к написанию заключения.  11. Индивидуальные консультации.  12. Индивидуальные консультации.  13. Защита курсовой работы. | | **20** |  |
| **Квалификационный экзамен** | | **9** |  |
| **ВСЕГО** | | **493** |  |

**4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн 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 гостиниц.

**4.2. Информационное обеспечение обучения**

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

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование).
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование).

Дополнительные источники:

1. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела. Учебное пособие / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. - М.: Дашков и Ко, 2018. - 208 c.

2.Гостиничное хозяйство / Hotelwesen; Флинта - М., 2020. - 344 c

3. Журнал «Отель»

4.Журнал«Пять звезд»

5.Журнал«Гостиница и ресторан»

6. Журнал«PRO - отель».

**Интернет-ресурсы**

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\_article=7830

2. http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/

3. http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/

4. http://prohotel.ru/

**4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса регламентируется образовательной программой, а также учебным планом, годовым календарным учебным графиком и расписаниями занятий, которые разрабатываются и утверждаются ГПОАУ АКСЖКХ. Расписание занятий формируется с учетом формы обучения, основных видов учебной деятельности, предусмотренных образовательной программой, и включает в себя аудиторные и иные формы занятий, проводимые педагогическим работником с обучающимися.

Освоению данного профессионального модуля предшествует изучение следующих дисциплин: введение в специальность; русский язык и культура речи; основы экономики; основы права; иностранный язык в профессиональной деятельности; менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе; информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности.

**4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, 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 настоящего ФГОС СПО, 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 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ 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 | Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Тестирование  Собеседование  Опрос  Практическая работа  Ситуационные задачи  Экзамен |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Тестирование  Собеседование  Опрос  Практическая работа  Ситуационные задачи  Экзамен |
| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Тестирование  Собеседование  Опрос  Практическая работа  Ситуационная задача  Экзамен |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Тестирование  Опрос  Практическая работа  Ситуационная задача  Экзамен |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Тестирование  Собеседование  Опрос  Практическая работа  Ситуационная задача  Экзамен |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Тестирование  Собеседование  Опрос  Практическая работа  Ситуационная задача  Экзамен |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с | Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Тестирование  Собеседование  Опрос  Практическая работа  Ситуационная задача  Экзамен |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Тестирование  Собеседование  Опрос  Практическая работа  Ситуационная задача  Экзамен |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Тестирование  Собеседование  Опрос  Практическая работа  Ситуационная задача  Экзамен |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Тестирование  Собеседование  Опрос  Практическая работа  Ситуационная задача  Экзамен |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка процесса  Оценка результатов  Экспертное наблюдение | Тестирование  Собеседование  Опрос  Практическая работа  Ситуационная задача  Экзамен |

Разработчик:

ГПОАУ АКСЖКХ преподаватель Татарникова А.О.