

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Южно-Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по учебной работе

\_\_\_\_\_ Т.С. Занова

«27» июня 2022г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

по специальности среднего профессионального образования  
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация – специалист по гостеприимству

2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе примерной программы по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело укрупнённой группы специальностей 43.02.00 Сервис и туризм

Рекомендована экспертными организациями:

Совет по профессиональным квалификациям в индустрии гостеприимства

НП «Гильдия профессионалов туризма и сервиса»

ГБПОУ Первый Московский образовательный комплекс

Зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером: 43.02.14-170717 от 17 июля 2017 г.

Организация-разработчик рабочей программы: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж».

Разработчики:

Чугайнова Анастасия Николаевна, преподаватель отделения «Туризма и гостиничного сервиса»

Агеева Ирина Сергеевна, преподаватель отделения «Туризма и гостиничного сервиса»

Жидкова Ольга Юрьевна, преподаватель отделения «Туризма и гостиничного сервиса»

Рассмотрена и одобрена на заседании отделения «Туризма и гостиничного сервиса».

(Протокол № 11 от «22» июня 2022 г.)

## **Аннотация**

### **рабочей программы профессионального модуля**

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

#### **по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело**

Рабочая программа модуля разработана на основе ФГОС СПО и примерной основной образовательной программы (далее – ООП) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.14 Гостиничное дело укрупнённой группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, рекомендованной экспертными организациями: Совет по профессиональным квалификациям в индустрии гостеприимства, НП «Гильдия профессионалов туризма и сервиса», ГБПОУ Первый Московский образовательный комплекс (Зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером: 43.02.14-170717 от 17 июля 2017 г.). Включает в себя: общую характеристику рабочей программы учебной дисциплины; структуру и содержание учебной дисциплины (объём учебной дисциплины и виды учебной работы, тематический план и содержание учебной дисциплины); условия реализации дисциплины (требования к минимальному материально-техническому обеспечению, информационно обеспечение обучения, перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, основной и дополнительной литературы); контроль и оценку результатов освоения, возможности использования программы в других основных образовательных программах (ООП).

Объём образовательной нагрузки обучающегося – 506 часа, из них нагрузки дисциплины во взаимодействии с преподавателем - 220 часов, самостоятельной учебной работы обучающегося – 32 часа, курсовое проектирование - 25 часов, учебная практика - 72 часа, производственная практика - 144 часа, экзамен и консультации – 13 часов.

в том числе в форме практической подготовки 220 часов

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Наименование разделов модуля:

Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<br/>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>                                  | <b>3</b>  |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО<br/>МОДУЛЯ .....</b>                                   | <b>15</b> |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО<br/>МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) .....</b>             | <b>20</b> |
| <b>5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ<br/>ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ (ООП) .....</b> | <b>22</b> |

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Область применения примерной рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью рабочей основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда* по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

### 1.2.1 Перечень общих компетенций

| Код    | Наименование общих компетенций   |
|--------|--|
| 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.   |
| 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.  |

### 1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

| ВД 3    | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда  |
|---------|---|
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале  |
| ПК 3.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы              |
| ПК 3.3  | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Иметь практический опыт | <ul style="list-style-type: none"> <li>- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> </ul>  |
| Уметь                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</li> <li>- рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</li> </ul>   |
| Знать                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>- принципы взаимодействия с другими службами отеля;</li> <li>- сервисные стандарты housekeeping;</li> <li>- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>- принципы управления материально-производственными запасами;</li> <li>- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;</li> <li>- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> </ul> |

Дескрипторы сформированности компетенций по разделам профессионального модуля.

#### Спецификация ПК/ разделов профессионального модуля

| Формируемые компетенции  | Название раздела  |  |  |
|--|---|--|--|
|  | Действия (дескрипторы)  | Умения   | Знания   |
| <b>Раздел модуля 1.</b> Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. |   |  |  |
| <b>ПК 03.01</b><br><i>Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</i>           | Планирование деятельности Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; | Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; | Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; |
|  | Оценка и планирование   | Оценивать и  | методика   |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p>Потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>  | <p>планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленным и нормативами;</p>  | <p>определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей;</p>  |
| <p>ОК 1Выбирать Способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> | <p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</p> | <p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать</p> | <p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессионально</p> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   | составленный план;<br>Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).  | й деятельности   |
| <i>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</i> | Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности | Определять задачи поиска информации<br>Определять необходимые источники информации<br>Планировать Процесс поиска<br>Структурировать получаемую информацию<br>Выделять наиболее значимое в перечне информации.<br>Оценивать практическую значимость результатов поиска<br>Оформлять результаты поиска | Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности<br>Приемы структурирования информации<br>Формат оформления результатов поиска информации        |
| <i>ОК 03 Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i>  | Использование Актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности) Применение Современной научной Профессиональной терминологии<br>Определение траектории Профессионального развития и самообразования  | Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности<br>Выстраивать траектории профессионального и личностного развития  | Содержание актуальной нормативно-правовой документации<br>Современная научная и профессиональная терминология<br>Возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| <i>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i>                    | Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач<br>Планирование профессиональной деятельности  | Организовывать Работу коллектива и команды<br>Взаимодействовать С коллегами, руководством, клиентами.  | Психология Коллектива, Психология личности<br>Основы проектной деятельности  |



|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p><i>ОК 05</i><br/> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> | <p>Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке<br/> Проявление толерантности в Рабочем коллективе</p> | <p>Излагать свои мысли на государственном языке<br/> Оформлять документы</p>  | <p>Особенности социального и культурного контекста<br/> Правила оформления документов</p>  |
| <p><i>ОК 07</i><br/> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>                    | <p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;<br/> Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте</p>            | <p>Соблюдать нормы экологической безопасности<br/> Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> | <p>Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности<br/> Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности<br/> Пути обеспечения ресурсосбережения.</p> |
| <p><i>ОК 09</i><br/> Использовать Информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>   | <p>Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>  | <p>Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач<br/> Использовать современное программное обеспечение</p>                        | <p>Современные средства и устройства информатизации<br/> Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>   |
| <p><i>ОК 10</i> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p>  | <p>Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке.<br/> Ведение общения на профессиональные темы</p>             | <p>Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p>       | <p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы<br/> основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)<br/> лексический минимум,</p>          |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы<br>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)<br>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы | относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности |
|--|--|--|---|

**Раздел модуля 2.** Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>ПК 03.02</b><br><b>Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</b> | Организация деятельности Службы обслуживания и Эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы | Организовывать процесс Обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы | задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице требования к обслуживаемому персоналу, цели, средства и формы обслуживания технологии организации процесса обслуживания гостей |
|  | Распределение обязанностей и  | Организовывать деятельность  | кадровый состав службы, его  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>Определение степени Ответственности подчиненных</p>                          | <p>Сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы</p>  | <p>функциональные обязанности; квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса требования к персоналу гостиничного предприятия порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы</p> |
|  | <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> | <p>Выбирать эффективные Методы стимулирования и Повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности</p>   | <p>виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность; особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч.. различных категорий работников;</p>  |
|  | <p>Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке</p>        | <p>Выполнять регламенты Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации</p> | <p>распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч.</p>  |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | <p>номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке; оказании услуги «побудка»;</p> <p>осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций; принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта; работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах; заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой; организовывать работу с ключами от гостиничных номеров; организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами; оформлять документы по оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA- услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению</p> | <p>на иностранном языке; перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги. требования к их формированию; правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах; размеры площади каждого номера; систему работы коммуникаций; состояние оборудования; правила техники безопасности, противопожарной безопасности ; сроки проживания клиентов в номерах; рациональную организацию труда на рабочем месте; систему оплаты труда; требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ; ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов); нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены; правила и особенности применения чистящих и моющих средств; виды и последовательность уборочных операций; основные виды уборочных работ правила техники безопасности при</p> |
|--|--|--|---|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>бизнес-услуг, SPA- услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке.</p> | <p>проведении уборочных работ; порядок организации нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены; правила и особенности применения чистящих и моющих средств; виды и последовательность уборочных операций; основные виды уборочных работ правила техники безопасности при проведении уборочных работ; 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 т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов; принципы и технологии</p> |
|--|--|---|--|

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  |   |   | <p>организации досуга и отдыха;</p> <p>порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</p> <p>правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</p> <p>правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</p> <p>правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</p> <p>правила обращения с магнитными ключами;</p> <p>правила организации хранения ценностей проживающих;</p> <p>правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;</p> <p>правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;</p> <p>терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> |
|  | <p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда,</p> <p>другими отделами (службами) гостиничного</p> | <p>осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами</p> | <p>особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы</p>   |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | комплекса  | (службами)<br>гостиничного<br>комплекса;  |   |
|  | Проведение<br>вводного и<br>Текущего<br>инструктажа<br>подчиненных   | разрабатывать и<br>проводить вводный и<br>текущий<br>инструктаж<br>подчиненных;   | виды, особенности и<br>методика<br>проведения<br>инструктажа<br>персонала<br>службы<br>обслуживания и<br>эксплуатации<br>номерного<br>фонда   |
| <b>ОК 1</b> <i>Выбирать<br/>Способы решения<br/>задач<br/>профессиональной<br/>деятельности,<br/>применительно к<br/>различным<br/>контекстам.</i>                             | Распознавание<br>сложных<br>проблемные ситуации<br>в различных<br>контекстах.<br>Проведение анализа<br>сложных ситуаций<br>при решении<br>задач<br>профессиональной<br>деятельности.<br>Определение этапов<br>решения задачи.  | Распознавать задачу<br>и/или<br>проблему в<br>профессиональном и/или<br>социальном<br>контексте;<br>Анализировать<br>Задачу и/или<br>Проблему и<br>Выделять её<br>составные части;<br>Правильно выявлять и<br>эффективно искать<br>информацию,<br>необходимую для<br>решения<br>задачи и/или<br>проблемы; | Актуальный<br>профессиональный и<br>социальны<br>й контекст,<br>в котором<br>приходится<br>работать и жить;<br>Основные<br>источники<br>информации и<br>ресурсы для<br>решения задач и<br>проблем в<br>профессиональном<br>и/или<br>социальном контексте.<br>Алгоритмы<br>выполнения работ в<br>профессиональной и<br>смежных областях; |
| <b>ОК 02</b> <i>Осуществлять<br/>поиск, анализ<br/>и<br/>интерпретацию<br/>информации,<br/>необходимой<br/>для<br/>выполнения задач<br/>профессиональной<br/>деятельности.</i> | Планирование<br>информационного<br>поиска из широкого<br>набора<br>источников,<br>необходимого для<br>выполнения<br>профессиональных<br>задач<br>Проведение анализа<br>полученной<br>информации,<br>выделяет<br>в ней главные<br>аспекты.<br>Структурировать и<br>интерпретировать<br>отобранную<br>информацию в<br>соответствии с<br>параметрам и поиска; | Определять задачи<br>поиска<br>информации<br>Определять<br>необходимые<br>источники<br>информации<br>Выделять<br>наиболее<br>значимое<br>в перечне<br>информации.   | Номенклатура<br>информационных<br>источников<br>применяемых в<br>профессиональной<br>деятельности<br>Приемы<br>структурирования<br>информации<br>Формат<br>оформления<br>результатов поиска<br>информации   |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <i>ОК 03<br/>Планировать и<br/>Реализовывать<br/>собственное<br/>профессиональное<br/>и личностное<br/>развитие.</i>   | Использование<br>актуальной<br>нормативно-правовой<br>документации по<br>профессии<br>(специальности)<br>Определение<br>траектории<br>профессионального<br>развития и<br>самообразования | Определять<br>актуальность<br>нормативно-<br>правовой<br>документации в<br>профессиональной<br>деятельности<br>Выстраивать<br>траектории<br>профессионального и<br>личностного<br>развития | Содержание<br>актуальной<br>нормативно-правовой<br>документации<br>Возможные<br>траектории<br>профессионального<br>развития и<br>самообразования                            |
| <i>ОК 04<br/>Работать в<br/>коллективе и команде,<br/>эффективно<br/>взаимодействовать<br/>с коллегами,<br/>руководством,<br/>клиентами.</i>                                       | Участие в деловом<br>общении для<br>эффективного<br>решения деловых<br>задач Планирование<br>профессиональной<br>деятельности  | Организовывать<br>работу коллектива и<br>команды<br>Взаимодействовать с<br>коллегами,<br>руководством,<br>клиентами.   | Психология<br>Коллектива,<br>Психологи<br>я личности<br>Основы<br>проектной<br>деятельности   |
| <i>ОК 05<br/>Осуществлять<br/>устную и письменную<br/>коммуникацию на<br/>государственном<br/>языке с учетом<br/>особенностей<br/>социального и<br/>культурного<br/>контекста.</i> | Грамотно устно и<br>письменно<br>излагать свои мысли<br>по<br>профессиональной<br>тематике на<br>государственном<br>языке<br>Проявление<br>толерантность в<br>рабочем коллективе         | Излагать свои<br>мысли на<br>государственном<br>языке<br>Оформлять<br>документы  | Особенности<br>социального и<br>культурного контекста<br>Правила<br>оформления<br>документов  |
| <i>ОК 07<br/>Содействовать<br/>сохранению<br/>окружающей среды,<br/>ресурсосбережению,<br/>эффективно<br/>действовать в<br/>чрезвычайных<br/>ситуациях.</i>                        | Соблюдение правил<br>экологической<br>безопасности при<br>ведении<br>профессиональной<br>деятельности;<br>Обеспечивать<br>ресурсосбережение на<br>рабочем месте                          | Соблюдать нормы<br>экологической<br>безопасности<br>Определять<br>направления<br>ресурсосбережения в<br>рамках<br>профессиональной<br>деятельности по<br>специальности                     | Правила<br>экологической<br>безопасности при<br>ведении<br>профессиональной<br>деятельности<br>Основные<br>ресурсы<br>задействованные в<br>профессиональной<br>деятельности |
| <i>ОК 09<br/>Использовать<br/>Информационные<br/>технологии в<br/>профессиональной<br/>деятельности.</i>   | Применение средств<br>информатизации и<br>информационных<br>технологий для<br>реализации<br>профессиональной<br>деятельности   | Применять средства<br>Информационных<br>технологий для<br>решения<br>профессиональных задач  | Современные<br>средства и<br>устройства<br>информатизации   |
| <b>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</b>  |  |  |   |
| <b>ПК 3.3.<br/>Контролировать<br/>текущую<br/>деятельность</b>   | Оценка выполнения<br>Сотрудниками стандартов<br>обслуживания и регламентов<br>службы обслуживания и  | контролировать<br>соблюдение<br>сотрудниками<br>требований   | правила и<br>нормы<br>охраны труда,<br>техники  |



|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <p><b>сотрудников<br/>службы<br/>обслуживания<br/>и эксплуатации<br/>номерного фонда<br/>для поддержания<br/>требуемого уровня<br/>качества<br/>обслуживания<br/>гостей.</b></p> | <p>эксплуатации номерного фонда</p>                            | <p>охраны труда<br/>на<br/>производстве и<br/>в<br/>процессе<br/>обслуживания<br/>потребителей и<br/>санитарно-<br/>эпидемиологич<br/>еских<br/>требований к<br/>организации<br/>обслуживания<br/>гостей в<br/>процессе<br/>проживания;<br/>контролироват<br/>ь выполнение<br/>сотрудниками<br/>стандартов<br/>обслуживания<br/>и регламентов<br/>службы<br/>обслуживания<br/>и<br/>эксплуатации<br/>номерного<br/>фонда<br/>контролироват<br/>ь<br/>процесс<br/>обслуживания<br/>гостей<br/>анализировать<br/>результаты<br/>деятельности</p> | <p>безопасности,<br/>производственн<br/>ой<br/>санитарии,<br/>противопожарн<br/>ой<br/>защиты и<br/>личной гигиены<br/>в процессе<br/>обслуживания<br/>потребителей;<br/>стандарты<br/>обслуживания и<br/>регламенты<br/>службы<br/>обслуживания и<br/>эксплуатации<br/>номерного<br/>фонда;<br/>критерии и<br/>показатели<br/>качества<br/>обслуживания;<br/>критерии<br/>оценки качества<br/>обслуживания</p> |
|  | <p>Выявление<br/>показателей<br/>качества<br/>обслуживания</p> | <p>выбирать и<br/>определять<br/>показатели<br/>качества<br/>обслуживания,<br/>разработки и<br/>представления<br/>предложений<br/>по повышению<br/>качества<br/>обслуживания</p>   | <p>критерии<br/>оценки качества<br/>обслуживания;<br/>методы оценки<br/>качества<br/>предоставленно<br/>й услуги</p>  |

**1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**  
Объем образовательной нагрузки обучающегося – 506 часов.

Из них нагрузки МДК во взаимодействии с преподавателем – 220 часов, в том числе:  
теоретическое обучение: 87 часов,  
лабораторные и практические работы: 108 часов,  
курсовое проектирование – 25 часов,  
экзамены и консультации – 12 часов;  
на практики: учебную - 72 часа  
производственную - 144 часа;  
самостоятельная учебная работа обучающегося - 32 часа.  
Форма промежуточной аттестации – экзамен.

## 2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

### 2.1. 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) |  |  |  |  | Практика       |   |
|---|--|---|---|--|--|--|--|----------------|---|
|   |  |   | 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  |
|   | МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда   | 229   | 172   | 60   | 25                                       |  |  |                |   |
| ПК 3.1, ОК. 01 - 03                     | Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.   |   | 32  | 20   |  |  |  | 72             | 144   |
| ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 - 10             | Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |   | 80  | 40   |  |  |  |                |   |
|   | МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда  | 48  | 48  | 48   | -  | -  | -  |                |   |
|   | Учебная практика, часов  | 72  |   |  |  |  |  |                |   |
|   | Производственная практика (по профилю специальности), часов  | 144   |   |  |  |  |  |                |   |
|   | Всего:   | 506   | 220   | 108  | 25                                       | -  | -  | 72             | 144   |

## 2.2. 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             |
|---|---|-------------------------|
| 1   | 2   | 3                       |
| <b>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</b> |   |                         |
| <b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>             |   |                         |
|   | <b>Содержание</b>   | <b>Уровень освоения</b> |
| Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.                                      | 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда.<br>Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. | 1                       |
|   | 2. Персонал номерного фонда.<br>Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.                                  | 1                       |
|   | 3. Гостиничные помещения Номерной фонд<br>Основные административные жилые и дополнительные помещения в гостинице<br>Помещения обслуживания.   | 1                       |
|   | 4. Классификация гостиничных номеров.   | 1                       |
|   | 5. Офис административно-хозяйственной службы<br>Рабочее место руководителя (менеджера), 5-ти минутки коллектива отдела.<br>Персональные задания по уборке номеров горничных.                      | 1                       |
|   | 6. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.   | 1                       |
|   | 7. Нормы расхода чистящих и моющих средств.   | 1                       |
|   | 8. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.  | 1                       |
|   | 9. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.  | 1                       |
|   | 10. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.   | 1                       |
|   | 11. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.  | 1                       |
|   |   | 24                      |

|   |   |                         |           |
|---|---|-------------------------|-----------|
|   | 12. Деловое общение. Этика и этикет.  | 1                       | 2         |
|   | <b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>   |                         | <b>12</b> |
|   | Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.   | 1                       | 2         |
|   | Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.   | 1                       | 2         |
|   | Оформление контроля качества уборки номеров.  | 1                       | 2         |
|   | Работа с учебно-методическим комплексом на автономном рабочем месте по данной теме Составление схемы уборки помещений   | 1                       | 2         |
|   | Оформление эссе на тему «Соответствие качества уборки в гостинице с нормативными стандартами»   | 1                       | 2         |
|   | Описание в виде таблицы последовательность процесса уборки номера. Составление схемы технологии уборки в номере   | 1                       | 2         |
| Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.  | <b>Содержание</b>   | <b>Уровень освоения</b> | <b>8</b>  |
|   | 1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. | 1                       | 2         |
|   | 2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.                   | 1                       | 2         |
|   | 3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.                                | 1                       | 2         |
|   | 4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.   | 1                       | 2         |
|   | <b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>   |                         | <b>8</b>  |
|   | Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  | 1                       | 2         |
|   | Расчет потребности в постельном белье, полотенцах   | 1                       | 2         |
|   | Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.  | 1                       | 2         |
|   | Работа с учебно-методическим комплексом на автономном рабочем месте по данной теме  | 1                       | 2         |
| <b>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b> |   |                         |           |

| в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |  |                         |           |
|---|--|-------------------------|-----------|
| МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.            |  |                         |           |
| Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.  | <b>Содержание</b>  | <b>Уровень освоения</b> | <b>34</b> |
|   | 1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.   | 1                       | 2         |
|   | 2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.  | 1                       | 2         |
|   | 3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».   | 1                       | 2         |
|   | 4. Уборочные материалы, техника, инвентарь   | 1                       | 2         |
|   | 5. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. | 1                       | 2         |
|   | 6Возможности хранения багажа в камере хранения (Luggage room), в депозитных ячейках (Safe Deposit Boxes) или в индивидуальных сейфах (Individual safes)  | 1                       | 2         |
|   | 7Порядок выдачи ключей от гостиничных номеров. Регламент выдачи карты гостиницы и ключ. Осуществление контроля за ключами от номеров.  | 1                       | 2         |
|   | 8Возмещение причиненного постояльцами ущерба<br>Осуществление процедуры возмещения ущерба причиненного гостями отеля   | 1                       | 2         |
|   | 9Требование гостиницы оплатить повреждение в номере  | 1                       | 2         |
|   | 10Прейскурант с установленными ценами за порчу имущества, заверенный печатью предприятия и подписью руководителя.  | 1                       | 2         |
|   | 11Дополнительные услуги гостиниц   | 1                       | 2         |
|   | 12Перечень предоставления платных дополнительных услуг и соответствие требованиям присвоенной гостинице категории.   | 1                       | 2         |
|   | 13Порядок оказания дополнительных услуг в гостинице  | 1                       | 2         |
|   | 14Принципы и технологии организации досуга и отдыха  | 1                       | 2         |
|   | 15Room-service: комфорт гостей<br>Служба room-service, обеспечивающая индивидуальное обслуживание в номере   | 1                       | 2         |

|  |   |                         |           |
|--|---|-------------------------|-----------|
|  | 16Служба обслуживания в номерах (room service)<br>Основные требования к сотруднику службы обслуживания в номерах                      | 1                       | 2         |
|  | 17Алгоритм заказа<br>Особенности меню. Спектр услуг. Счет   | 1                       | 2         |
|  | <b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>   |                         | <b>16</b> |
|  | Оформление технологических документов службы номерного фонда.<br>Составление памятки по уборке помещений гостиницы.                   | 1                       | 2         |
|  | Оформление забытых вещей. Составление актов на списание инвентаря и оборудование  | 1                       | 2         |
|  | Составление актов-документов при порче проживающим: мебели, белья, посуды, стен, пола, окон, дверей, стекол, мягкого инвентаря        | 1                       | 2         |
|  | Составление правил заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей   | 1                       | 2         |
|  | Составление Правил заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице   | 1                       | 2         |
|  | Составление таблицы по правилам заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице                             | 1                       | 2         |
|  | Описание алгоритма выполнения заказа службы с помощью системы room-service.<br>Раскрытие особенностей обслуживания клиентов в номерах | 1                       | 2         |
|  | Проведение деловой игры «Инновация и room-service.»<br>Эссе на тему : «Я-работник room service»                                       | 1                       | 2         |
| Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки | <b>Содержание</b>   | <b>Уровень освоения</b> | <b>10</b> |
|  | 1.Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.   | 1                       | 2         |
|  | 2.Классификация гостиничного белья.   | 1                       | 2         |
|  | 3. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.   | 1                       | 2         |
|  | 4. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.  | 1                       | 2         |
|  | 5. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих  | 1                       | 2         |
|  | <b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>   |                         | <b>10</b> |
|  | Расшифровка ярлыков текстильных изделий.  | 1                       | 2         |
|  | Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.  | 1                       | 2         |

|   |  |                         |           |
|---|--|-------------------------|-----------|
|   | Организация собственной прачечной  | 1                       | 2         |
|   | Осуществление и предоставления услуг муниципальной, либо частной прачечной или химчисткой.   | 1                       | 2         |
|   | Составление сравнительной схемы – таблицы дополнительных услуг в гостинице. (Выбор гостиниц по желанию студента)   | 1                       | 2         |
| Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих. | <b>Содержание</b>  | <b>Уровень освоения</b> | <b>16</b> |
|   | 1Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.  | 1                       | 2         |
|   | 2Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях<br>Пожар. Наводнения. Землетрясения. Цунами. Лесные пожары. Ураганы и смерчи.   | 1                       | 2         |
|   | 3Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях<br>Террористический акт. Местные законы. Сексуальные домогательства. Медицинские несчастные случаи. Ограбления. | 1                       | 2         |
|   | 4Описание алгоритма поведения сотрудников гостиниц на жилых этажах в экстремальных условиях  | 1                       | 2         |
|   | 5Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.  | 1                       | 2         |
|   | 6Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.  | 1                       | 2         |
|   | 7Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.   | 1                       | 2         |
|   | 8Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.   | 1                       | 2         |
|   | <b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>  |                         | <b>4</b>  |
|   | Составление концепции безопасности для гостиницы   | 1                       | 2         |
|   | Составление схемы структуры службы безопасности.   | 1                       | 2         |
| Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих     | <b>Содержание</b>  | <b>Уровень освоения</b> | <b>10</b> |
|   | 1Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице   | 1                       | 2         |
|   | 2Воровство в гостинице.  | 1                       | 2         |
|   | 3Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.  | 1                       | 2         |
|   | 4Системы видеонаблюдения.  | 1                       | 2         |



|   |   |   |           |
|---|---|---|-----------|
|   | 5. Система охранной сигнализации.   | 1 | 2         |
|   | <b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>   |   | <b>10</b> |
|   | Составление программы противодействия воровству в гостинице.  | 1 | 2         |
|   | Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.  | 1 | 2         |
|   | Описание алгоритма поведения сотрудников гостиниц на жилых этажах в экстремальных условиях  | 1 | 2         |
|   | Разработка и подготовка демонстрационно-наглядного и дидактического материала к ролевой игре при решении ситуационных задач в экстремальных ситуациях «Преступник и жертва» | 1 | 2         |
|   | Обязанности собственника гостиницы в экстремальных ситуациях  | 1 | 2         |
| <b>МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b> |   |   |           |
| Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.        | <b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>   |   | <b>24</b> |
|   | 1.Введение лексики, закрепление в упражнениях   | 1 | 2         |
|   | 2.Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста.  | 1 | 2         |
|   | 3.Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики  | 1 | 2         |
|   | 4. Составление диалогов по заданным ситуациям   | 1 | 2         |
|   | 5.Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.  | 1 | 2         |
|   | 6.Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены  | 1 | 2         |
|   | 7. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.   | 1 | 2         |
|   | 8. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.   | 1 | 2         |
|   | 9. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.   | 1 | 2         |
|   | 10. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.  | 1 | 2         |
|   | 11. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.  | 1 | 2         |
|   | 12. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.  | 1 | 2         |
| Тема 2.5. Организация и   | <b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>   |   | <b>24</b> |

|  |   |   |           |
|--|---|---|-----------|
| контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.  | 1.Изучение лексики по теме «Услуги административно-хозяйственной службы»  | 1 | 2         |
|  | 2.Изучение лексики по теме «Хранение ценностей и личных вещей»  | 1 | 2         |
|  | 3.Составление диалога «Уборка номеров: предоставление дополнительных слуг в номер»                                  | 1 | 2         |
|  | 4.Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.               | 1 | 2         |
|  | 5.Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики. | 1 | 2         |
|  | 6.Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.                           | 1 | 2         |
|  | 7.Практика устной речи. Диалог «хранение ценностей»   | 1 | 2         |
|  | 8. Изучение лексики на тему: «Технические средства безопасности в гостинице   | 1 | 2         |
|  | 9.Изучение лексики на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию   | 1 | 2         |
|  | 10. Составление диалога «Housekeeping service»  | 1 | 2         |
|  | 11. Доклад «features of the hotel»  | 1 | 2         |
|  | 12. Практика устной речи на тему «the hotels services and facilities»   | 1 | 2         |
| Курсовая работа  |   |   | <b>24</b> |
| <b>Учебная практика</b><br><b>Виды работ</b><br>1.Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице<br>2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы<br>3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора<br>4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания<br>5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья<br>6. Проведение различных видов уборочных работ<br>7. Оформление документов на забытые вещи<br>8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров |   |   | <b>72</b> |

|   |                   |
|---|-------------------|
| <p>9. Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p>  |                   |
| <p><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</li> <li>2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> <li>3. Проведение контроля готовности номеров к заселению</li> <li>4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</li> <li>5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</li> <li>6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</li> <li>7. Ведение учета забытых вещей.</li> <li>8. Работа с просьбами и жалобами гостей.</li> <li>9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</li> <li>10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</li> <li>11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</li> <li>12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</li> <li>13. Оформление отчетной документации</li> <li>14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</li> <li>15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря</li> </ol> | <p><b>144</b></p> |
| <p><b>Тематика курсовых работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения</li> <li>2. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарт-отелях</li> <li>3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах</li> <li>4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях</li> </ol>   |                   |

5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс
6. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение
7. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы
8. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования
9. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия
10. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования
11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях
12. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования
13. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования
14. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице
15. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования
16. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования
17. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными
18. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования
19. Индустрия гостеприимства и её местоположение в современном обществе Тенденции развития предприятия средств размещения и питания.
20. История возникновения индустрии гостеприимства. Взаимосвязь эволюции гостинично-ресторанного хозяйства с основными мировыми событиями.  
Финансовые аспекты развития гостиничного бизнеса. Финансовый менеджмент и доходы предприятия. Определение степени риска. Классификация гостиничных предприятий. Уровень комфорта: его определение, характеристика и основные составляющие. Интеграция в гостиничном бизнесе. Отличительные особенности вертикальной и горизонтальной интеграции. Влияние мировой экономики на развитие и расширение гостинично-ресторанного хозяйства. Формы ведения гостиничного бизнеса. Их преимущества и недостатки. Управленческая структура независимой гостиницы и её отличия от гостиничных цепей. Организационно-правовые формы деятельности предприятий гостинично-ресторанного хозяйства и их взаимосвязь с основными экономическими показателями. Организационная и управленческая структура гостиничного комплекса. Правила формирования и построения иерархии подчиненности. Основопологающие функции отеля и его департаментов на примере гостиничного комплекса уровня пяти звезд. Генеральный менеджер и его роль в деятельности гостиничного комплекса. Основные обязанности и степень ответственности руководителя. Строение департаментов гостиничного комплекса. Правила ведения гостиничного хозяйства. Сущность системы управления отелем. Управление доходами - определение и основная цель.

|  |                  |
|--|------------------|
| <p>Цикл обслуживания гостя (от предварительного заказа до выбытия из гостиничного комплекса) на примере полносервисного отеля.</p> <p>Политика ориентации на клиента. Факторы формирования перечня предоставляемых услуг.</p> <p>Сравнительный анализ деятельности гостиничных комплексов различных типов на примере мировой сферы услуг.</p> <p>Методика прогнозирования процента заполняемого гостиничного комплекса. Взаимосвязь среднесуточной стоимости номерного фонда с потенциальными и фактическими поступлениями.</p> <p>Калькуляция себестоимости услуг предприятия гостинично-ресторанного хозяйства (теоретическо-описательный вариант на примере отеля пяти звезд).</p> <p>Современные тенденции в структуре и организации деятельности отелей.</p> <p>Организация работы подразделений предприятий гостинично-ресторанного хозяйства, занятых непосредственным производством и оказанием услуг гостеприимства.</p> <p>Управленческая структура службы питания и ее основное функциональное назначение. Планирование деятельности ресторанной службы гостиничных комплексов.</p> <p>Ресторанное хозяйство. Отличительные особенности ресторана при отеле и отдельно стоящего предприятия общественного питания.</p> <p>Служба обслуживания в номерах - определение, степень значимости и отличительные особенности.</p> <p>Современные тенденции развития внутриотельного ресторанного бизнеса.</p> <p>Маркетинг, человеческие ресурсы и культура обслуживания. Внутренний маркетинг как основа производства высоко качественных потребительских ценностей.</p> <p>Управление персоналом на предприятиях гостинично-ресторанного профиля. Основные критерии отбора и правила формирования команды.</p> <p>Основные принципы разработки стандартов обслуживания. Методика обучения трудового коллектива на предприятиях индустрии гостеприимства.</p> <p>Определение численности персонала на предприятиях гостиничного хозяйства.</p> <p>Обеспечение безопасности труда работников гостиничного комплекса.</p> <p>Методы анализа эффективности работы предприятий гостинично-ресторанного хозяйства: перечень, описание, примеры использования.</p> <p>Индустрия гостеприимства и комплексное управление качеством.</p> <p>Этические дилеммы гостиничных предприятий. Бизнес и социальная ответственность.</p> <p>Определение степени выгоды гостевого контингента. Методы удержания потенциальной клиентуры</p> |                  |
| <p><b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выбор темы курсовой работы</li> <li>2. Основные требования к оформлению работы</li> <li>3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.</li> <li>4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.</li> </ol>  | <p><b>25</b></p> |

|   |            |
|---|------------|
| 5.Основные требования к написанию практической части курсовой работы.<br>6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.<br>7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.<br>8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками<br>9.Основные правила к написанию заключения<br>10. Индивидуальные консультации.<br>11. Защита курсовой работы. |            |
| <b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</b><br>1. Планирование выполнения курсовой работы<br>2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы<br>3. Изучение литературных источников.<br>4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части<br>5. Изучение практических материалов<br>6. Подготовка к защите курсовой работы  |            |
| <b>Всего</b>  | <b>506</b> |

По каждому разделу указываются междисциплинарные курсы и соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ, практических и иных занятий. Уровень освоения проставляется напротив дидактических единиц (отмечено двумя звездочками). Тематика самостоятельной работы может приводиться по выбору разработчиков по разделу или по каждой теме. Подробно перечисляются виды работ учебной и (или) производственной практики. Если по профессиональному модулю предусмотрены курсовые проекты (работы), приводятся их темы, указывается содержание обязательных учебных занятий и самостоятельной работы студентов.

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Учебные кабинеты:

- 1) иностранного языка (Лингафонная лаборатория);
- 2) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:
- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет,

договоров

комплект бланков документации;

- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения:

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

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

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двухязычные, по количеству обучающихся в группе).

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

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

Рабочие места по количеству обучающихся.

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

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

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

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

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)

**Основное и вспомогательное технологическое оборудование**

| № п/п | Наименование оборудования               | Кол-во единиц на 15 рабочих мест |
|-------|---|----------------------------------|
| 1.    | Кровать одноместная                     | 2 шт.                            |
| 2.    | Прикроватные тумбочки                   | 2 шт.                            |
| 3.    | Настольная лампа (напольный светильник) | 1 шт.                            |
| 4.    | Бра                                     | 2 шт.                            |
| 5.    | Мини – бар                              | 1 шт.                            |
| 6.    | Стол                                    | 1 шт.                            |
| 7.    | Кресло                                  | 2 шт.                            |
| 8.    | Стул                                    | 1 шт.                            |
| 9.    | Зеркало                                 | 1 шт.                            |
| 10.   | Шкаф                                    | 1 шт.                            |
| 11.   | Телефон                                 | 1 шт.                            |
| 12.   | Верхний светильник                      | 1 шт.                            |
| 13.   | Кондиционер                             | 1 шт.                            |
| 14.   | Телевизор                               | 1 шт.                            |
| 15.   | Гладильная доска                        | 1 шт.                            |
| 16.   | Утюг                                    | 1 шт.                            |
| 17.   | Душевая кабина                          | 1 шт.                            |
| 18.   | Унитаз                                  | 1 шт.                            |
| 19.   | Раковина                                | 1 шт.                            |
| 20.   | Зеркало в ванной комнате                | 1 шт.                            |

**Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь**

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



### **3.2. Информационное обеспечение обучения.**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **3.2.1 Печатные издания**

###### **Нормативные документы:**

1. Правила предоставления гостиничных услуг ( последняя редакция 9 октября 2015. № 1085 Москва)
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

###### **Основные источники:**

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва.2012
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие.2012
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес : классификация гостиниц и других средств размещения.2012
4. D.Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2013
5. E.Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2012
6. M.Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2013
7. Francis O'Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

##### **3.2.2 электронные издания (электронные ресурсы)**

1. [www.booking.ru](http://www.booking.ru)
2. [www.tripadvisor.ru](http://www.tripadvisor.ru)
3. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
4. [www.turist.rbc.ru](http://www.turist.rbc.ru)
5. [www.news.turizm.ru](http://www.news.turizm.ru)
6. [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net)
7. [www.tourism.ru](http://www.tourism.ru)
8. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)
9. [www.prootel.ru](http://www.prootel.ru)

##### **3.2.3 Дополнительные источники:**

###### **Журналы периодического издания:**

1. «ОТЕЛЬ»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,
4. «Гостиница и ресторан»

Оформление перечней источников в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления" (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 28.04.2008 N 95-ст).

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля   | Критерии оценки   | Методы оценки   |
|--|---|---|
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.  | – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;   | <p><b>Текущий контроль:</b><br/>экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы.</li> </ul> <p>Экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b><br/>экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>- выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.</li> </ul> |
| ПК3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.             | – правильность оформления бланков;<br>правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;  |   |
| ПК3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;<br>– правильность составления графика выхода на работу;<br>– адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;<br>– правильность составления должностной инструкции;<br>– адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций;<br>– адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала;<br>– правильность выбора способов и форм инструктирования персонала;<br>– адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем |   |

|                         |   |                          |
|-------------------------|---|--------------------------|
|                         | <p>месте, проведении мастер-классов, тренингов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;</li> <li>– адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице;</li> <li>– соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;</li> <li>– адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;</li> </ul> <p>- адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;</p> <p>- владение лексическим и грамматическим минимумом;</p> <p>- логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;</p> <p>- демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор;</p> <p>- соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;</p> <p>- логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</li> </ul> |                          |
| ОК 01. Выбирать способы | – точность распознавания  | <b>Текущий контроль:</b> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>  | <p>сложных проблемных ситуаций в различных контекстах;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</li> <li>– оптимальность определения этапов решения задачи;</li> <li>– адекватность определения потребности в информации;</li> <li>– эффективность поиска;</li> <li>– адекватность определения источников нужных ресурсов;</li> <li>– разработка детального плана действий;</li> <li>– правильность оценки рисков на каждом шагу;</li> </ul> <p>точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</p> | <p>экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- экспертная оценка защиты курсовой работы.</li> </ul> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <p>экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>- выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.</li> </ul> |
| <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</li> <li>– адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов;</li> <li>– точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</li> </ul> <p>адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной</p>   |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | деятельности;  |  |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</li> </ul> <p>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>  |  |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач;</li> </ul> <p>оптимальность планирования профессиональной деятельности</p>                                   |  |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке;</li> </ul> <p>толерантность поведения в рабочем коллективе</p>  |  |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей   | понимание значимости своей профессии   |  |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте</p> |  |
| ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности | адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности   |  |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы);</li> </ul>   |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности;</li> <li>– точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> </ul> <p>правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> |  |
| <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</li> </ul> <p>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>   |  |