

Департамент образования и науки Костромской области
областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Костромской торгово-экономический колледж»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА**

2024 г.

РАССМОТРЕНО

Методическим советом ОГБПОУ
«КТЭК»

Протокол № 8 от 03.05.2024 г.

Председатель

МС  Петропавловская Я.А.

Одобрена

цикловой методической комиссией
механико-технологических дисциплин

Протокол № 8 от 26.04.2024 г.

Председатель:  Крупникова М.Ю.

Автор: Дмитриева О.В.

Алексеева О.Н.

РАССМОТРЕНО

Педагогическим советом ОГБПОУ «КТЭК»

Протокол № 6 от 08.05.2024 г.

Приказ ОГБПОУ «КТЭК» от 08.05.2024 г.

№ 147 /п

Рабочая программа разработана на основе
Федерального Государственного
образовательного стандарта (ФГО) по
специальностям среднего

профессионального образования (СПО)
укрупненной группы

43.00.00 Сервис и туризм
по специальности:

43.02.14 Гостиничное дело

Зам. директора  А.А. Смирнова

Рабочая профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1552

Организация-разработчик:

ОГБПОУ «Костромской торгово-экономический колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 3 |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 5 |
| 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 13 |
| 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ | 26 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 28 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 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 работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные 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 |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|---------|--|
| ВД 3 | Организация и контроль текущей деятельности работников 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 работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| Коды формируемых компетенций | Действия (дескрипторы) | Умения | Знания |
|--|--|--|--|
| Раздел 1. МДК.03.01 Организация работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | |
| ПК 3.1. | <p>Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p> | <p>осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами</p> | <p>Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>нормы обслуживания, методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей.</p> |
| ПК 3.2. | <p>Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;</p> <p>распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;</p> <p>стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;</p> <p>координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;</p> <p>проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> | <p>организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы цели, средства и формы обслуживания технологии организации процесса обслуживания гостей</p> <p>регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</p> <p>организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;</p> <p><i>выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;</i></p> <p><i>выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации;</i></p> <p><i>разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных</i></p> | <p>задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице</p> <p>требования к обслуживающему персоналу, целями деятельности гостиницы;</p> <p>кадровый состав службы, его функциональные обязанности;</p> <p>квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса</p> <p>требования к персоналу гостиничного предприятия</p> <p>порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы</p> <p><i>виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного</i></p> |

| Коды формируемых компетенций | Действия (дескрипторы) | Умения | Знания |
|------------------------------|------------------------|--|---|
| | | <p>организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования;</p> <p>рассчитывать норму расхода моющих средств;</p> <p>организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</p> <p>контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья;</p> <p>составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки;</p> <p>организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей, проживающих;</p> <p>принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг;</p> <p>организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питание в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей, проживающих;</p> <p>составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги</p> | <p>фонда, их эффективность;</p> <p>особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников;</p> <p>система мотивации и оплаты труда;</p> <p>Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>требования к их формированию;</p> <p>правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах;</p> <p>правила техники безопасности, противопожарной безопасности;</p> <p>правила поведения работников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</p> <p>перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги;</p> <p>правила и особенности применения чистящих и моющих средств;</p> <p>основные виды уборочных работ; виды и последовательность уборочных операций;</p> <p>правила техники безопасности при проведении уборочных работ;</p> <p>порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</p> <p>правила техники безопасности и противопожарной безопасности при</p> |

| Коды формируемых компетенций | Действия (дескрипторы) | Умения | Знания |
|------------------------------|------------------------|--|--|
| | | <p>«побудка»;</p> <p>осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;</p> <p>принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта;</p> <p>работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах;</p> <p>проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</p> <p>составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</p> <p>организовывать работу с ключами от гостиничных номеров;</p> <p>организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами;</p> <p>заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой;</p> <p>оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</p> <p>предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</p> <p>контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания</p> | <p>проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</p> <p>состояние оборудования;</p> <p>порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;</p> <p>принципы и технологии организации досуга и отдыха;</p> <p>виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</p> <p>основные правила проведения инвентаризации;</p> <p>правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;</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 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>требования, предъявляемые к качеству выполняемых</p> |

| Коды формируемых компетенций | Действия (дескрипторы) | Умения | Знания |
|--|---|---|---|
| | | <p>гостей;</p> <p><i>осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке</i></p> <p>осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</p> | <p><i>работ;</i></p> <p><i>рациональную организацию труда на рабочем месте;</i></p> <p><i>терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i></p> |
| ПК 3.3. | Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; выявление показателей качества обслуживания. | Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать процесс обслуживания гостей; анализировать результаты деятельности; Выбирать и определять показатели качества обслуживания; разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания | Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; |
| Раздел 2. МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | |
| ПК 3.2. ОК1, ОК 2, | Организация деятельности службы обслуживания и | организовывать деятельность | терминологию иностранного языка по |

| Коды формируемых компетенций | Действия (дескрипторы) | Умения | Знания |
|--|--|---|--|
| <p>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 8, ОК 09, ОК 10;</p> | <p>эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;</p> <p>Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке</p> | <p>сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;</p> <p>оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</p> <p>принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг; составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»;</p> <p>осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;</p> <p>организовывать оказание персональных и дополнительных услуг: стирка и чистка одежды, питание в номерах, предоставление бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионное обслуживание, транспортное обслуживание;</p> <p>разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</p> <p>осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (в том числе с другими службами гостиницы) с использованием терминологии на иностранном языке</p> | <p>работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:</p> <p>персонал службы, квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса;</p> <p>требования к персоналу гостиничного предприятия;</p> <p>порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;</p> <p>регламент работы службы, перечень ресурсов;</p> <p>правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостинице;</p> <p>виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</p> <p>виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>правила техники безопасности и противопожарной безопасности;</p> <p>правила заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице;</p> <p>особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими</p> |

| Коды формируемых компетенций | Действия (дескрипторы) | Умения | Знания |
|------------------------------|---|--|--|
| | | | службами гостиницы; |
| ОК 01 | 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; оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации; внесение предложений по критериям оценки и рекомендаций по улучшению плана | 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; составлять план действия определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) | 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 профессиональной деятельности |
| ОК 02 | Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты; структурирование отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности | Определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска | Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации |
| ОК 03 | Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности); применение современной научной профессиональной терминологии; определение траектории профессионального развития и самообразования | Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития | Содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 04 | Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач; | Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с | Психология коллектива; психология личности; основы проектной |

| Коды формируемых компетенций | Действия (дескрипторы) | Умения | Знания |
|------------------------------|--|--|---|
| | планирование профессиональной деятельность | коллегами, руководством, клиентами | деятельности |
| ОК 05 | Грамотное устное и письменное изложение свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке; проявление толерантность в рабочем коллективе | Излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документ | Особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов |
| ОК 06 | Понимание значимость своей профессии (специальности); демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей | Описывать значимость своей профессии; презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности) | Сущность гражданско-патриотической позиции; общечеловеческие ценности; правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности |
| ОК 07 | Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; обеспечение ресурсосбережения на рабочем месте | Соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) | Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения |
| ОК 08 | Сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры; - поддержание уровня физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности | Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) | Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения |
| ОК 09 | Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности | Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; -использовать современное программное обеспечение | Современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и | Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы | Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; |

| Коды формируемых компетенций | Действия (дескрипторы) | Умения | Знания |
|------------------------------|--|---|---|
| | иностранном языке; ведение общения на профессиональные темы | (профессиональные и бытовые); понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); -писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы | основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности |
| ОК 11 | Определение инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; составлять бизнес план; презентовать бизнес-идею; определение источников финансирования; применение грамотных кредитных продуктов для открытия дела | Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования | Основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты |

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 392 часов

Из них на освоение МДК – 236 часов

на практики учебную – 72 часа и производственную – 72 часа

самостоятельная работа – 12 часов.

Форма промежуточного контроля – демонстрационный экзамен

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Объем образовательной программы, час. | Объем образовательной программы, час. | | | | | Самостоятельная работа |
|---|--|---------------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------|----------------|---|------------------------|
| | | | Занятия во взаимодействии с преподавателем, час. | | | | | |
| | | | Обучение по МДК, в час. | | | Практики | | |
| | | | всего, часов | Лабораторных и практических занятий | Курсовых работ (проектов) | учебная, часов | производственная, часов (если предусмотрена рассредоточенная практика) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| ПК 3.1-3.3 ОК 1-11 | Раздел 1. Организация работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 194 | 194 | 90 | 24 | | | |
| ПК 3.1-3.3 ОК 1-11 | Раздел 2. Профессиональное общение | 54 | 42 | 42 | - | | | 12 |
| ПК 3.1-3.3 ОК 1-11 | Учебная практика, часа | 72 | | | | | | - |
| ПК 3.1-3.3 ОК 1-11 | Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика) | 72 | | | | | 72 | - |
| | Всего: | 392 | 236 | 132 | 24 | 72 | 72 | 12 |

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, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Уровень освоения | Объем часов |
|---|---|------------------|-------------|
| 1 | 2 | | 3 |
| Раздел 1. Организация работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | |
| МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | |
| Тема 1.1. Основные функции служб гостиницы | Содержание учебного материала | | 10 |
| | 1. Характеристика основных гостиничных служб: состав, организационная структура, категории персонала | 1 | 2 |
| | 2. Роль службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиничном хозяйстве. Структура и функции службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 2 | 2 |
| | 3. Организация работы поэтажного персонала: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ | 2 | 2 |
| | 4. ГОСТ 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Должностные обязанности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 2 | 2 |
| | 5. Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы | 2 | 2 |
| | Тематика практических занятий | | 2 |
| | Практическое занятие №1. Распределение обязанностей между работниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы | | 2 |
| Тема 1.2. Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | Содержание учебного материала | | 4 |
| | 1. Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 1 | 2 |
| | 2. Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | 1 | 2 |
| | Тематика практических занятий | | 6 |
| | Практическое занятие №2. Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | | 2 |
| | Практическое занятие №3. Составление графика выхода на работу персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | | 2 |
| | Практическое занятие №4. Решение ситуационных задач | | 2 |
| Тема 1.3. | Содержание учебного материала | | 8 |

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Уровень освоения | Объем часов | |
|---|---|------------------|-------------|---|
| 1 | 2 | | 3 | |
| Охрана труда в гостинице. Проведение инструктажей | 1. Охрана труда в гостинице | 2 | 2 | |
| | 2. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления | 2 | 2 | |
| | 3. Правила техники безопасности, противопожарной безопасности | 2 | 2 | |
| | 4. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях | 2 | 2 | |
| | Тематика практических занятий | | | 8 |
| | Практическое занятие №5. Разработка инструкций для проведения вводного и текущего инструктажа | | | 2 |
| | Практическое занятие №6. Проведение вводного инструктажа | | | 2 |
| | Практическое занятие №7. Проведение текущего инструктажа | | | 2 |
| | <i>Практическое занятие №8. Отработка действий работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в экстремальных ситуациях</i> | | | 2 |
| Тема 1.4. Мотивация и стимулирование персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | Содержание учебного материала | | | 4 |
| | 1. Факторы, влияющие на деятельность человека. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Система мотивации и оплаты труда | 2 | 2 | |
| | 2. Виды и формы стимулирования труда. Основные принципы стимулирования. Особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 2 | 2 | |
| | Тематика практических занятий | | | 4 |
| | Практическое занятие №9. Выбор эффективных методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных | | | 2 |
| | <i>Практическое занятие №10. Решение ситуационных задач</i> | | | 2 |
| Тема 1.5. Организация и контроль качества обслуживания | Содержание учебного материала | | | 4 |
| | 1. Критерии и методы оценки качества обслуживания | 2 | 2 | |
| | 2. Критерии эффективности работы персонала обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 2 | 2 | |
| | Тематика практических занятий | | | 8 |
| | Практическое занятие №11. Выбор и определение показателей качества обслуживания | | | 2 |

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Уровень освоения | Объем часов |
|---|--|------------------|-------------|
| 1 | 2 | | 3 |
| | Практическое занятие №12. Разработка предложений по повышению качества обслуживания | 2 | |
| | Практическое занятие №13. Анализ методов оценки результатов труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 2 | |
| | <i>Практическое занятие №14. Решение ситуационных задач</i> | 2 | |
| Тема 1.6. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда | Содержание учебного материала | | 18 |
| | 1. Виды гостиничных помещений | 2 | 2 |
| | 2. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Правила техники безопасности при работе с уборочным оборудованием и инвентарем | 2 | 2 |
| | 3. Профессиональные моющие средства. Правила и особенности применения чистящих и моющих средств. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами | 2 | 2 |
| | 4. Подготовка горничной к работе. Комплектация тележки горничной | 2 | 2 |
| | 5. Технология выполнения различных уборочных работ в номерах | 2 | 2 |
| | 6. Технология выполнения различных уборочных работ служебных помещений | 2 | 2 |
| | 7. Технология выполнения различных уборочных работ в местах общего пользования | 2 | 2 |
| | 8. Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах, в служебных помещениях, в помещениях общего пользования | 2 | 2 |
| | 9. Контроль качества уборки номеров, служебных помещений и мест общего пользования | 2 | 2 |
| | Тематика практических занятий | | 20 |
| | <i>Практическое занятие №15. Анализ ассортимента моющих и чистящих средств разных производителей</i> | | 2 |
| | <i>Практическое занятие №16. Расчет нормы расхода чистящих и моющих средств на уборку номера</i> | | 2 |
| | <i>Практическое занятие №17. Моделирование ситуации: «Подготовка горничной к работе. Комплектация тележки горничной»</i> | | 2 |
| <i>Практическое занятие №18. Разработка контрольного листа по уборке номеров и исправности оборудования</i> | | 2 | |
| Практическое занятие №19. Моделирование ситуации: «Текущая уборка номера. Контроль качества уборки номера» | | 2 | |
| Практическое занятие №20. Моделирование ситуации: «Уборка номера после выезда гостя. Контроль качества уборки номера» | | 2 | |

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Уровень освоения | Объем часов |
|---|--|------------------|-------------|
| 1 | 2 | | 3 |
| | Практическое занятие №21. Моделирование ситуации: «Генеральная уборка номера Контроль качества уборки номера» | 2 | 2 |
| | Практическое занятие №22. Моделирование ситуации: «Уборка служебных помещений. Контроль качества уборки» | 2 | 2 |
| | Практическое занятие №23. Моделирование ситуации: «Уборка помещений общего пользования. Контроль качества уборки» | 2 | 2 |
| | <i>Практическое занятие №24. Решение ситуационных задач</i> | | 2 |
| Тема 1.7. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице | Содержание учебного материала | | 6 |
| | 1. Организация бельевого хозяйства в гостинице | 2 | 2 |
| | 2. Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице. Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов | 2 | 2 |
| | 3. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих | 2 | 2 |
| | Тематика практических занятий | | 10 |
| | Практическое занятие №25. Моделирование ситуации: «Учет банного, постельного и ресторанного белья» | | 2 |
| | <i>Практическое занятие №26. Расшифровка ярлыков текстильных изделий</i> | | 2 |
| | <i>Практическое занятие №27. Составление бланков-заказов на услуги прачечной-химчистки</i> | | 2 |
| | <i>Практическое занятие №28. Моделирование ситуации: «Прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей, проживающих»</i> | | 2 |
| | <i>Практическое занятие №29. Решение ситуационных задач</i> | | 2 |
| Тема 1.8. Организация предоставления услуг в процессе проживания | Содержание учебного материала | | 8 |
| | 1. Дополнительные услуги гостиниц. Перечень предоставления платных дополнительных услуг в соответствие с требованием присвоенной гостинице категории | 2 | 2 |
| | 2. Порядок оказания дополнительных услуг в гостинице (услуги бизнес-центра, spa-услуг, телекоммуникационных услуг, экскурсионного обслуживания, транспортных услуг, организация развлечений и др.) | 2 | 2 |
| | 3. Оказание персональных услуг гостю. Виды «комплиментов» | 2 | 2 |

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Уровень освоения | Объем часов |
|---|--|------------------|-------------|
| 1 | 2 | | 3 |
| | 4. Технология предоставления услуги «побудка» | 2 | 2 |
| | Тематика практических занятий | | 6 |
| | Практическое занятие №30. Моделирование ситуации: «Прием и оформление заказов на различные услуги. Контроль текущей деятельности сотрудников» | | 2 |
| | Практическое занятие №31. Отработка навыков по оказанию персональных услуг гостю. Контроль качества выполненных работ | | 2 |
| | Практическое занятие №32. Решение ситуационных задач | | 2 |
| Тема 1.9. Учет оборудования и инвентаря гостиницы | Содержание учебного материала | | 12 |
| | 1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств | 1 | 2 |
| | 2. Понятие, классификация, оценка товарно-материальных ценностей | 1 | 2 |
| | 3. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов | 1 | 2 |
| | 4. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений | 1 | 2 |
| | 5. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление | 1 | 2 |
| | 6. Правила заполнения актов, при порче проживающим: мебели, белья, посуды, стен, пола, окон, дверей, стекол, мягкого инвентаря. | 1 | 2 |
| | Тематика практических занятий | | 18 |
| | Практическое занятие №33. Оформление документов на поступление и внутреннее перемещение основных средств | | 2 |
| | Практическое занятие №34. Оформление документов на прием-сдачу и списания основных средств | | 2 |
| | Практическое занятие №35. Моделирование ситуации: «Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы» | | 2 |
| | Практическое занятие №36. Заполнение инвентаризационных описей | | 2 |
| | Практическое занятие №37. Составление актов на списание инвентаря и оборудования | | 2 |

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Уровень освоения | Объем часов |
|---|--|------------------|-------------|
| 1 | 2 | | 3 |
| | <p>Практическое занятие №38. Составление актов при порче проживающим: мебели, белья, посуды, стен, пола, окон, дверей, стекол, мягкого инвентаря</p> <p><i>Практическое занятие №39. Оформление документов на поступление и внутреннее перемещение основных средств</i></p> <p><i>Практическое занятие №40. Оформление документов на прием-сдачу и списания основных средств</i></p> <p><i>Практическое занятие №41. Решение ситуационных задач</i></p> | 2 | 2 |
| <p>Тема 1.10. Организация хранения личных вещей в гостинице</p> | <p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Универсальный ключ. Электронная система контроля доступа. Назначение карты-ключа. Порядок выдачи ключей от гостиничных номеров. Осуществление контроля за ключами от номеров</p> <p>2. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы), их назначение, характеристика, правила пользования. Правила заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице.</p> <p>3. Оставленные и забытые клиентом вещи. Хищения в гостиницах. Методы предотвращения гостиничных краж. Ответственность за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в гостиницу проживающим в ней лицом. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы</p> <p>Тематика практических занятий</p> <p>Практическое занятие №42. Оформление документации на оставленные и забытые клиентом вещи</p> <p><i>Практическое занятие №43. Составление алгоритма действий администратора при пользовании депозитными ячейками</i></p> <p>Практическое занятие №44. Оформление образцов документов на хранение вещей в гостинице. Контроль качества выполненного задания</p> <p><i>Практическое занятие №45. Решение ситуационных задач</i></p> | 2 | 2 |
| <p>Раздел 2. Профессиональное общение</p> | | | 6 |
| <p>МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> | | | 8 |
| <p>Тема 1.1. Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> | <p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>2. Персонал службы, функциональные обязанности, квалификационные требования. Взаимодействие службы с другими службами гостиницы</p> <p>3. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.</p> | 2 | 2 |
| | | | 42 |
| | | | 10 |

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Уровень освоения | Объем часов |
|---|---|------------------|-------------|
| 1 | 2 | | 3 |
| | 4. Ресурсы, необходимые для организации работы службы | 2 | |
| | 5. Неопределённые местоимения. Модальные глаголы | 2 | |
| | Тематика практических занятий | | 8 |
| | Практическое занятие № 1. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Чтение и перевод текстов. | | 2 |
| | Практическое занятие № 2. Персонал службы, функциональные обязанности, квалификационные требования. Взаимодействие службы с другими службами гостиницы. Изучение и обсуждение видео материала. Составление диалогов. | | 2 |
| | Практическое занятие № 3. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Чтение и перевод текстов, составление диалогов. | | 2 |
| | Практическое занятие № 4. Ресурсы, необходимые для организации работы службы. Чтение и перевод текстов. Составление диалогов. | | 2 |
| | Самостоятельная работа обучающихся | | 2 |
| | Самостоятельная работа № 1. Составить перечень правил по охране труда и технике безопасности | | 1 |
| | Самостоятельная работа № 2. Прочитать и перевести дополнительные тексты по теме | | 1 |
| Тема 1.2. Номерной фонд и оборудование номеров | Содержание учебного материала | | 15 |
| | 1. Разновидности номеров в гостинице. | 3 | 2 |
| | 2. Размеры площади каждого номера, система работы коммуникаций, состояние оборудования; | 2, 3 | |
| | 3. Оснащение номера: мебель, приборы и оборудование, постельные и банные принадлежности. | 3 | |
| | 4. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности. | 3 | |
| | 5. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. | 2 | |
| | Тематика практических занятий | | 10 |
| | Практическое занятие №5. Разновидности номеров в гостинице. Чтение и перевод текстов. Составление диалогов | | 2 |
| | Практическое занятие №6. Размеры площади каждого номера, система работы коммуникаций, состояние оборудования. Чтение и перевод текстов | | 2 |
| | Практическое занятие № 7. Оснащение номера: мебель, приборы и оборудование, постельные и банные принадлежности. Чтение и перевод текстов. Изучение и обсуждение видео материала. Составление диалогов | | 2 |
| | Практическое занятие № 8. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Чтение и перевод текстов. Составление диалогов | | 2 |
| | Практическое занятие № 19. оборот there is/are, числительные. Предлоги места и направления. Выполнение упражнений | | 2 |
| | Самостоятельная работа обучающихся | | 3 |

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Уровень освоения | Объем часов |
|---|--|------------------|-------------|
| 1 | 2 | | 3 |
| | Самостоятельная работа № 3. Составить правила противопожарной безопасности на английском языке | | 2 |
| | Самостоятельная работа № 4. Прочитать и перевести дополнительные тексты по теме. | | 1 |
| Тема 1.3. Услуги гостиниц | Содержание учебного материала | | 14 |
| | 1. Виды услуг, предоставляемых гостиницей: прачечная, химчистка, предоставление парковочного места | 2, 3 | 2 |
| | 2. Персональные и дополнительные услуги по стирке и чистке одежды, такси, доставка цветов и билеты в театр на имена гостей | 2, 3 | |
| | 3. Предоставление бизнес-услуг, SPA-услуг, туристического и экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания | 2, 3 | |
| | 4. Запросы гостей: ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров | 2, 3 | |
| | 5. Безопасность и сохранность личных вещей гостей. | 2, 3 | |
| | 6. Предложение помощи, совета. Речевой этикет, виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания | 2, 3 | |
| | 7. Организация досуга и свободного времени проживающих | 2, 3 | |
| | 8. Оформление документации: хранение личных вещей проживающих в гостинице, акт при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей; отправка и получение готовых вещей в химчистке | 2, 3 | |
| | Тематика практических занятий | | 8 |
| | Практическое занятие № 10. Виды услуг, предоставляемых гостиницей: прачечная, химчистка, предоставление парковочного места. Изучение и обсуждение видео материала. Составление диалогов. | | 2 |
| | Практическое занятие № 11. Предоставление бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания | | 2 |
| | Практическое занятие № 12. Безопасность и сохранность личных вещей гостей. Чтение текстов. | | 2 |
| | Практическое занятие № 13. Оформление документации: приемка номеров и перевод гостей из одного номера в другой; хранение личных вещей, проживающих в гостинице, акт при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей; отправка и получение готовых вещей в химчистке | | 2 |
| | Самостоятельная работа обучающихся | | 3 |
| | Самостоятельная работа № 5. Подбор видео материала по теме | | 1 |

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Уровень освоения | Объем часов |
|---|---|------------------|-------------|
| 1 | 2 | | 3 |
| | Самостоятельная работа № 6. Оформить буклет «Услуги гостиничного комплекса» | | 2 |
| Тема 1.4 Организация обслуживания и уборка номеров | Содержание учебного материала | | 13 |
| | 1. Правила обслуживания и внутреннего распорядка | 2 | 2 |
| | 2. Ритм жизнедеятельности клиентов: отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов | 2 | |
| | 3. Правила и особенности применения чистящих и моющих средств | 2 | |
| | 4. Виды и последовательность уборочных операций | 2 | |
| | 5. Правила и организация уборки номеров. Правила техники безопасности при использовании чистящих и моющих средств | 2 | |
| | 6. 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 | 2 | |
| | 1. Правила обслуживания и внутреннего распорядка | 2 | 1 |
| | Тематика практических занятий | | 8 |
| | Практическое занятие № 14. Правила обслуживания и внутреннего распорядка Чтение и перевод текстов | | 2 |
| | Практическое занятие № 15. Ритм жизнедеятельности клиентов: отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов. Чтение и перевод текстов | | 2 |
| | Практическое занятие № 16. Правила и особенности применения чистящих и моющих средств Чтение и перевод текстов | | 2 |
| | Практическое занятие № 17. Правила и организация уборки номеров. Правила техники безопасности при использовании чистящих и моющих средств. Изучение и обсуждение видео материала | | 2 |
| | Самостоятельная работа обучающихся | | 4 |
| | Самостоятельная работа № 7. Составить обязанности горничной на английском языке | | 1 |
| | Самостоятельная работа № 8. Составить правила техники безопасности и противопожарной безопасности при выполнении уборки | | 2 |
| | Самостоятельная работа № 9. Подготовиться к деловой игре | | 1 |
| Итого | | | 224 |
| Тематика курсовых проектов (работ) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация и деятельность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице. 2. Роль дополнительных услуг в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия. 3. Персонал как ключевой фактор предоставления качественных гостиничных услуг. 4. Организация и технология проведения инвентаризации имущества гостиницы. 5. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы при | | 24 |

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Уровень освоения | Объем часов |
|---|--|------------------|-------------|
| 1 | 2 | | 3 |
| | <p><i>обслуживании гостей</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 6. <i>Современные направления обеспечения безопасности проживающих в гостинице.</i> 7. <i>Организация работы горничной.</i> 8. <i>Организация индивидуальных услуг в гостинице.</i> 9. <i>Организация обслуживания VIP гостей в гостинице.</i> 10. <i>Организация работы прачечной-химчистки в гостинице.</i> 11. <i>Содержание бельевого хозяйства гостиницы.</i> 12. <i>Управление качеством гостиничных услуг.</i> 13. <i>Организация рекламной деятельности на предприятиях гостиничного сервиса.</i> 14. <i>Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.</i> 15. <i>Подбор и подготовка гостиничного персонала.</i> 16. <i>Функциональные обязанности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i> 17. <i>Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.</i> 18. <i>Организация и технология проведения инвентаризации имущества гостиницы.</i> 19. <i>Управление мотивацией персонала в гостинице.</i> 20. <i>Охрана труда и техника безопасности с гостиницы.</i> 21. <i>Стандарты обслуживания в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда: проблемы и пути их решения.</i> 22. <i>Проблемы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и пути их решения. Анализ работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (на примере конкретной гостиницы).</i> 23. <i>Роль профессионального обучения персонала в повышении качества обслуживания в индустрии гостеприимства.</i> 24. <i>Совершенствование технологии работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (на примере конкретной гостиницы).</i> 25. <i>Тема, предложенная обучающимся по согласованию с преподавателем.</i> | | |
| <p>Учебная практика Виды работ</p> <p>1. Ознакомление с организацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прохождение инструктажа по охране труда; - изучение структуры, предназначения (миссии) организации; - анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью. <p>2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности; - проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности. <p>3. Выполнение различных видов уборочных работ, получение навыков работы с оборудованием:</p> <ul style="list-style-type: none"> - укомплектовать рабочую тележку и инвентарь для работы; - выполнить различные виды уборочных работ: уборка номеров, ванных комнат, помещений общего пользования и служебных помещений. <p>4. Выполнение работ по обороту постельного белья:</p> | | | 72 |

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Уровень освоения | Объем часов |
|---|---|------------------|-------------|
| 1 | 2 | | 3 |
| | <ul style="list-style-type: none"> - выполнить прием и инвентаризацию гостиничного белья, заполнить необходимую документацию; - выполнить выдачу белья, заполнить необходимую документацию. 5. Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря в гостинице: - проанализировать порядок проведения инвентаризации оборудования и инвентаря в гостинице; - принять участие в инвентаризации оборудования и инвентаря в гостинице; - заполнить инвентаризационные ведомости; - составить акт на списание инвентаря и оборудования. 7. Анализ и оформление документации по активированию утерянной или испорченной гостиничной собственности, собственности гостя: - проанализировать документацию по активированию утерянной или испорченной гостиничной собственности, собственности гостя; - оформить необходимую документацию на забытые гостем вещи; - оформить акт на проживающего, за утерянную или испорченную гостиничную собственность. 8. Организация и контроль работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: - проверить качество уборки номеров; - оценить готовность номеров к заселению; - проверить качество уборки служебных помещений и помещений общего пользования; - оценить качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции; - оценить точность и грамотность оформления документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - оценить точность и правильность решений профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой; - оценить качество оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды; - оценить правильность заполнения бланков заказов и квитанций на оказание гостиничных услуг по чистке и стирке одежды; - оценить соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей; - оценить соблюдение техники безопасности при работе с инвентарём и оборудованием; - проконтролировать использование моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. | | |
| <p>Производственная практика (для программ подготовки специалистов среднего звена – (по профилю специальности) итоговая по модулю (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Ознакомление с организацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прохождение инструктажа по охране труда; - анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью. <p>2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности; <p>3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности <p>4. Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале:</p> | | | 72 |

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Уровень освоения | Объем часов |
|--|---|------------------|-------------|
| 1 | 2 | | 3 |
| <ul style="list-style-type: none"> - оценить и спланировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - определить численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами 5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных: - организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы 6. 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 7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности: - выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности 8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке - уборка номерного фонда, служебных помещений и помещений общего пользования; - оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды; - подготовки номеров ко сну; - проведения инвентаризации 9. Контроль работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: - проверить качество уборки номеров; - оценить готовность номеров к заселению; - проверить качество уборки служебных помещений и помещений общего пользования; - оценить качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции; - оценить точность и грамотность оформления документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - оценить точность и правильность решений профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой; - оценить качество оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды; - оценить правильность заполнения бланков заказов и квитанций на оказание гостиничных услуг по чистке и стирке одежды; - оценить соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей; - оценить соблюдение техники безопасности при работе с инвентарём и оборудованием; - проконтролировать использование моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. | | | |
| Всего | | | 392 |

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

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного Тренингового кабинета "Гостиничный номер" (стандарт с 2-мя кроватями). Мастерские front-office, back-office. Оборудование тренингового кабинета:

Мебель, белье и посуда, холодильник, пылесос, телефон, телевизор.

Стойка приема и размещения гостей

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного Кабинета «Иностранного языка» для проведения всех видов аудиторных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной внеаудиторной работы.

Оборудование учебного кабинета:

Кабинет имеет следующее оборудование и технические средства обучения:

-рабочее место преподавателя,

-парты учащихся (в соответствии с численностью учебной группы),

-персональный компьютер,

-проектор,

-экран или плазменный телевизор.

-принтер.

2019 г получения субсидии в конкурсном отборе на предоставление грантов из федерального бюджета в форме субсидий юридическим лицам в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка профессиональных образовательных организаций в целях обеспечения соответствия их материально-технической базы современным требованиям» федерального проекта «Молодые профессионалы» (Повышение конкурентоспособности профессионального образования)» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования», запуск мастерской 02.09.2020 г.

Реализация программы профессионального модуля ПМ.03 требует наличия мастерских по компетенции Администрирование отеля № 330, 331; учебного Кабинет № 335 «Организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей» имеет следующее оборудование и технические средства обучения:

-рабочее место преподавателя,

-комплект учебных столов, стульев,

-компьютер,

-доска

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Е.Ю. Куценюк. учеб. пособие Сочинский государственный университет, Лань, 2022, 224с

2. Организация гостиничного хозяйства. Е.В. Куценко, А.А. Кульбида учеб. пособие: Донецкий национальный университет экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского; Лань, 2022. 163с.

3. Иностранный язык. Менеджмент в туристской и гостиничной индустрии. Е.В. Зинник, Л.В. Цвенгер учеб. Пособие

Нормативно-правовые документы

14. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, переиздание 2020г.

3.3. Организация образовательного процесса

Теоретическое и практическое обучение проводится в условиях учебного кабинета, в соответствии с учебным расписанием.

Освоению ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда предшествуют дисциплины общепрофессионального цикла: ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе; ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг; ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности; ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия; ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса; ОП.10 Организация туристской индустрии; профессиональные модули: ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Овладение видом профессиональной деятельности происходит посредством внедрения в учебный процесс инновационных образовательных и производственных технологий обучения.

Учебная и производственная практика по данному модулю обеспечивает практико-ориентированную подготовку и проводится на базе государственных и коммерческих организаций, соответствующих профилю подготовки обучающегося. Производственная практика проводится концентрированно в соответствии с графиком учебного процесса.

3.4. 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, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее)(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.

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 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее), 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 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее), в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ПО РАЗДЕЛАМ)

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|--|---|--|--|
| <i>Раздел 1. Организация работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</i> | | | |
| ПК 3.1. | <p><i>Знания</i></p> <p>Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>нормы обслуживания, методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей.</p> | <p>Письменное и устное тестирование</p> <p>Экзамен</p> | <p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> |
| | <p><i>Умения</i></p> <p>Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами.</p> | <p>Практические задания</p> <p>Имитационные ситуации</p> <p>Ситуационные задачи</p> <p>Экзамен</p> <p>Виды работ на практике</p> | <p>Оценка результатов</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Экспертное наблюдение</p> |
| | <p><i>Действия</i></p> <p>Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p> | <p>Практические задания</p> <p>Имитационные ситуации</p> <p>Ситуационные задачи</p> <p>Экзамен</p> <p>Виды работ на практике</p> | <p>Оценка результатов</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Оценка результатов</p> <p>Экспертное наблюдение</p> |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|--|---|---------------|-----------------|
| <p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> | <p><i>Знания</i></p> <p>задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице</p> <p>требования к обслуживающему персоналу;</p> <p>цели, средства и формы обслуживания;</p> <p>технологии организации процесса обслуживания гостей;</p> <p>кадровый состав службы, его функциональные обязанности;</p> <p>квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса;</p> <p>требования к персоналу гостиничного предприятия;</p> <p>порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;</p> <p>виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность;</p> <p>особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников;</p> <p>система мотивации и оплаты труда;</p> <p>регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>требования к их формированию;</p> <p>правила обслуживания и внутреннего распорядка в</p> | | |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|---|--|---------------|-----------------|
| | <p>гостиницах;</p> <p>особенности и методика проведения инструктажа для персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>правила техники безопасности, противопожарной безопасности;</p> <p>правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</p> <p>перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги;</p> <p>правила и особенности применения чистящих и моющих средств;</p> <p>основные виды уборочных работ; виды и последовательность уборочных операций;</p> <p>правила техники безопасности при проведении уборочных работ;</p> <p>порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</p> <p>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;</p> <p>состояние оборудования;</p> <p>порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;</p> | | |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|---|---|---------------|-----------------|
| | <p>принципы и технологии организации досуга и отдыха;</p> <p>виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</p> <p>основные правила проведения инвентаризации;</p> <p>правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;</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 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>требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ;</p> <p>рациональную организацию труда на рабочем месте;</p> <p>терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы;</p> <p>виды, особенности и методика проведения</p> | | |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|---|---|---------------|-----------------|
| | <p>инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><i>Умения</i> Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы;</p> <p>организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;</p> <p>выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;</p> <p>Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации;</p> <p>разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных</p> <p>организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования;</p> <p>рассчитывать норму расхода моющих средств;</p> <p>организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</p> <p>контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья;</p> <p>составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки;</p> <p>организовывать прием и</p> | | |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|---|---|---------------|-----------------|
| | <p>оформление заказов на стирку и чистку личных вещей, проживающих;</p> <p>принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг;</p> <p>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;</p> <p>составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»;</p> <p>осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;</p> <p>принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта;</p> <p>работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах;</p> <p>проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</p> <p>составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</p> <p>организовывать работу с ключами от гостиничных номеров;</p> <p>организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными</p> | | |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|---|---|---------------|-----------------|
| | <p>магнитными картами;</p> <p>заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой;</p> <p>оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</p> <p>предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</p> <p>контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</p> <p>осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке;</p> <p>осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных</p> | | |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|---|---|---------------|-----------------|
| | <p><i>Действия</i></p> <p>Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;</p> <p>распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;</p> <p>стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;</p> <p>координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;</p> <p>проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> | | |
| <p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> | <p><i>Знания</i></p> <p>Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;</p> <p>стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>критерии оценки качества обслуживания</p> | | |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|--|---|-------------------------------------|--|
| | <p><i>Умения</i></p> <p>Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>контролировать процесс обслуживания гостей; анализировать результаты деятельности</p> | | |
| | <p><i>Действия</i></p> <p>Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; выявление показателей качества обслуживания.</p> | | |
| <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p> | <p><i>Знания</i></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 профессиональной</p> | <p>Собеседование</p> <p>Экзамен</p> | <p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|---|---|---|---|
| | <p>деятельности</p> <p><i>Умения</i> 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; составлять план действия, определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> | Практические задания Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| | <p><i>Действия</i> 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; оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации; внесение предложений по критериям оценки и рекомендаций по улучшению плана</p> | Практические задания Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|---|--|--|--|
| <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> | <p><i>Знания</i> Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> | <p>Собеседование Экзамен</p> | <p>Оценка процесса Оценка результатов</p> |
| | <p><i>Умения</i> Определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> | <p>Практические задания Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике</p> | <p>Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение</p> |
| | <p><i>Действия</i> Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты; структурирование отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности</p> | <p>Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике</p> | <p>Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение</p> |
| <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> | <p><i>Знания</i> Содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> | <p>Собеседование. Экзамен</p> | <p>Оценка процесса. Оценка результатов</p> |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|--|---|--|---|
| | <p><i>Умения</i> Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p> | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| | <p><i>Действия</i> Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности); применение современной научной профессиональной терминологии; определение траектории профессионального развития и самообразования</p> | Практическая работа Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | <p><i>Знания</i> Психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности</p> | Собеседование Экзамен | Оценка процесса Оценка результатов |
| | <p><i>Умения</i> Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| | <p><i>Действия</i> Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач; планирование профессиональной деятельность</p> | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|---|---|--|---|
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | <i>Знания</i> Особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов | Собеседование Экзамен | Оценка процесса Оценка результатов |
| | <i>Умения</i> Излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| | <i>Действия</i> Грамотное устное и письменное изложение свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке; проявление толерантность в рабочем коллективе | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей | <i>Знания</i> Сущность гражданско-патриотической позиции; общечеловеческие ценности; правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности | Собеседование Экзамен | Оценка процесса Оценка результатов |
| | <i>Умения</i> Описывать значимость своей профессии; презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности) | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|---|--|--|---|
| | <i>Действия</i> Понимание значимость своей профессии (специальности); демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей | Практическая работа Ролевые игры Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | <i>Знания</i> Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения | Собеседование Экзамен | Оценка процесса Оценка результатов |
| | <i>Умения</i> Соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| | <i>Действия</i> Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; обеспечение ресурсосбережения на рабочем месте | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе | <i>Знания</i> Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии | Собеседование Экзамен | Оценка процесса Оценка результатов |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|---|---|--|---|
| профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности | человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения | | |
| | <i>Умения</i> Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| | <i>Действия</i> Сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры; - поддержание уровня физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | <i>Знания</i> Современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности | Собеседование Экзамен | Оценка процесса Оценка результатов |
| | <i>Умения</i> Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; -использовать современное программное обеспечение | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|--|---|--|---|
| | | Виды работ на практике | Экспертное наблюдение |
| | <i>Действия</i> Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | <i>Знания</i> Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности | Собеседование Экзамен | Оценка процесса. Оценка результатов |
| | <i>Умения</i> Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); -писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| | <i>Действия</i> Применение в профессиональной | Практическая работа Имитационные | Оценка результатов Оценка |

| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки | Критерии оценки |
|---|---|--|---|
| | деятельности инструкций на государственном и иностранном языке; ведение общения на профессиональные темы | ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | <i>Знания</i> Основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты | Собеседование Экзамен | Оценка процесса Оценка результатов |
| | <i>Умения</i> Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |
| | <i>Действия</i> Определение инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; составлять бизнес-план; презентовать бизнес-идею; определение источников финансирования; применение грамотных кредитных продуктов для открытия дела | Практическая работа Имитационные ситуации Ситуационные задачи Экзамен Виды работ на практике | Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов Экспертное наблюдение |

