

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики**

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор АО «Спортивно-оздоровительный комплекс «Спорт»
Галамина Л.М.

14.06.2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ «ЧТТПиК»
Минобразования Чувашии

Р.А. Шуканов

приказ от 14.06.2022 г. № 318



**ПРОГРАММА
профессионального модуля**

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда
(индекс и наименование дисциплин)

для специальности
43.02.14 Гостиничное дело
(код и наименование специальности)

Разработано в соответствии с требованиями
ФГОС СПО по специальности
43.02.14 Гостиничное дело
код наименование специальности

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании ЦК

Протокол от 14.06.2022 г. № 11

Председатель ЦК _____ /Семенова А.А./

Разработчики:

Аришкова И.И., преподаватель спецдисциплин

Темурова И.Ю., преподаватель

Эксперты:

Внутренняя экспертиза _____

Семенова А.А., методист

Внешняя экспертиза _____

Тюрина М.Н., заместитель директора по
инновационной и производственной работе
ГАПОУ ЧР "ЧТСГХ"

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», и соответствующие ему общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), личностные результаты (ЛР):

1.1.1. Перечень общих компетенций и личностных результатов

| Код | Наименование общих компетенций |
|------------|---|
| ОК 1. | <i>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</i> |
| ОК 2. | <i>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</i> |
| ОК 3. | <i>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i> |
| ОК 4. | <i>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i> |
| ОК 5. | <i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i> |
| ОК 6. | <i>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</i> |
| ОК 7. | <i>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i> |
| ОК 8. | <i>Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</i> |
| ОК 9. | <i>Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</i> |
| ОК 10. | <i>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</i> |
| ЛР 7. | <i>Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</i> |

| | |
|--------|--|
| ЛР 8. | <i>Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</i> |
| ЛР 9. | <i>Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.</i> |
| ЛР 10. | <i>Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</i> |
| ЛР 11. | <i>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</i> |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|------------|--|
| ВД 3. | <i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</i> |
| ПК 3.1. | <i>Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</i> |
| ПК 3.2. | <i>Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</i> |
| ПК 3.3. | <i>Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</i> |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

| | |
|-------------------------|--|
| Иметь практический опыт | - в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| Уметь | - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по |

| | |
|-------|--|
| | <p>соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать вычислительную и иную вспомогательную технику, средства связи и коммуникаций; - создавать и вести информационную базу данных - изготавливать документы, формировать, архивировать, направлять документы и информацию - обобщать полученную информацию, цены на товары, работы, услуги, статистически ее обрабатывать и формулировать аналитические выводы; - работать в единой информационной системе. |
| Знать | <ul style="list-style-type: none"> - структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципов взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисных стандартов обслуживания номерного фонда; - санитарно-гигиенических мероприятий по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядка материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципов управления материально-производственными запасами; - методов оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требований охраны труда, техники безопасности правил противопожарной безопасности; - системы отчетности в службе обслуживания эксплуатации номерного фонда; - особенностей ценообразования на рынке (по направлениям); - этики делового общения и правила ведения переговоров; - дисциплины труда и внутренний трудовой распорядок; - требований охраны труда. |

Спецификация общих и профессиональных компетенций

| Код компетенций. | Дескрипторы (показатели сформированности) | Умения | Знания |
|------------------|--|--|---|
| <i>ОК 01.</i> | <p>Распознавание сложных проблемных ситуаций 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, определение (выбор) критериев оценки и предложение действий 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. 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> | <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 деятельности</p> |
| <i>ОК 02.</i> | <p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделение в ней главных аспектов. Структурирование</p> | <p>Определять задачи поиска информации. Определять необходимые источники информации. Планировать процесс поиска. Структурировать получаемую информацию. Выделять наиболее значимое в перечне</p> | <p>Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности. Приемы структурирования информации. Формат оформления результатов поиска информации</p> |

| | | | |
|---------------|---|---|---|
| | отобранной информации в соответствии с параметрами поиска. Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности | информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска. Оформлять результаты поиска | |
| <i>ОК 03.</i> | Использование актуальной нормативно-правовой документации 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 |
| <i>ОК 04.</i> | Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности | Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | Психология коллектива. Психология личности. Основы проектной деятельности |
| <i>ОК 05.</i> | Грамотное устное и письменное изложение своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе | Излагать свои мысли на государственном языке. Оформлять документы | Особенности социального и культурного контекста. Правила оформления документов |
| <i>ОК 06.</i> | Понимание значимости своей профессии. Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей | Описывать значимость своей профессии. Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии Применять стандарты антикоррупционного поведения | Сущность гражданско-патриотической позиции. Общечеловеческие ценности. Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности Стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения |
| <i>ОК 07.</i> | Соблюдение правил экологической безопасности при | Соблюдать нормы экологической безопасности. | Правила экологической безопасности при ведении профессиональной |

| | | | |
|-------------------|---|--|---|
| | <p>ведении профессиональной деятельности. Обеспечение ресурсосбережения на рабочем месте</p> | <p>Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии</p> | <p>деятельности. Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности. Пути обеспечения ресурсосбережения</p> |
| <p>ОК 09.</p> | <p>Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p> | <p>Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Использовать современное программное обеспечение</p> | <p>Современные средства и устройства информатизации. Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.</p> |
| <p>ОК 10.</p> | <p>Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. 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. Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. Кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые). Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> | <p>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</p> |
| <p>ПК 3.1-3.3</p> | | <p>Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> | <p>Структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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.</p> | <p>эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> |
|--|--|---|

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 568 часа

в том числе в форме практической подготовки 146 часов

Из них на освоение МДК 262 часа

в том числе самостоятельная работа 74 часа
практики, в том числе учебная 72 часа

производственная 144 часа

Промежуточная аттестация 16 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

| Коды профессиональных компетенций, личностных результатов | Наименования разделов профессионального модуля | Объем образовательной программы | Самостоятельная работа | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | |
|--|---|---------------------------------|------------------------|---|---------------|----------------------|----------------------|--------------------------|--------------|---------|-------------------|---------------------------|
| | | | | всего | в том числе | | | | | | | |
| | | | | | Лекции, уроки | практические занятия | лабораторные занятия | курсовой проект (работа) | консультации | экзамен | Учебная, практика | Производственная практика |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| МДК.03.01. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | | | | | | | | | | |
| ПК 3.1. ОК 01-10 ЛР 7-11 | Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | 41 | 7 | 34 | 26 | 8 | | | | | | |
| ПК 3.1. ПК 3.2. ОК 01-10 ЛР 7-11 | Раздел 2. Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | 123 | 23 | 100 | 58 | 42 | | | | | | |
| ПК 3.3. ОК 01-10 ЛР 7-11 | Раздел 3. Контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | 80 | 24 | 56 | 32 | 24 | | | | | | |
| Итого по МДК.03.01. | | 244 | 54 | 190 | 116 | 74 | | | | | | |
| МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | | | | | | | | | | |
| ПК 3.1. – 3.3. ОК 01-10 ЛР 7-11 | Раздел 1. Организация и технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на иностранном языке | 102 | 20 | 82 | | 72 | | | | | | - |
| Комплексный экзамен по МДК.03.01. и МДК.03.02. | | | | | | | | 4 | 6 | | | |
| Итого по МДК.03.02. | | 102 | 20 | 82 | | 72 | | | | | | |
| ПК 3.1. – 3.3. ОК 01-10 ЛР 7-11 | Учебная практика (УП 03.) | 72 | | | | | | | | | 72 | |
| ПК 3.1. – 3.3. ОК 01-10 ЛР 7-11 | Производственная практика (ПП. 03) | 144 | | | | | | | | | | 144 |
| Промежуточная аттестация: | | | | | | | | | | | | |
| 1) зачёт по УП 03. | | 2 | | | | | | | | | | |
| 2) дифференцированный зачёт по ПП 03. | | 2 | | | | | | | | | | |
| 3) экзамен по ПМ 03. | | 6 | | | | | | | 6 | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|--------------|------------|-----------|------------|------------|------------|--|--|----------|-----------|-----------|------------|
| ВСЕГО | 568 | 74 | 262 | 116 | 146 | | | 4 | 12 | 72 | 144 |
|--------------|------------|-----------|------------|------------|------------|--|--|----------|-----------|-----------|------------|

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ.03)

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Уровень освоения |
|--|--|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| <i>4 курс</i> | | | |
| <i>7 семестр</i> | | | |
| МДК.03.01. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | 232 | |
| Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | | 41 | |
| Тема 1.1. История развития гостиничного хозяйства | Содержание: | 14 | |
| | 1. Сущность индустрии гостеприимства Основные понятия и определения индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Факторы развития индустрии гостеприимства. | 2 | 2 |
| | 2. Зарождение и развитие гостиничного хозяйства Роль службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в цикле обслуживания. Международные организации в сфере гостеприимства. | 2 | 2 |
| | 3. Международные гостиничные цепи. Модели международных гостиничных цепей. | 2 | 2 |
| | 4. Российские гостиничные цепи. Модели Российских гостиничных цепей | 2 | 2 |
| | 5. Практическое занятие. Гостиничные цепи Чувашии Ознакомление с системой деятельности гостиничных цепей Чувашии | 2 | 3 |
| | 6. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства Нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения в РФ при обслуживании и эксплуатации номерного фонда. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. | 2 | 2 |
| | 7. Практическое занятие. Нормативная документация гостиничных услуг Ознакомление с нормативной документацией, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения в РФ при обслуживании и эксплуатации номерного фонда. | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение реферата и/или презентации на тему: История развития гостиничного сервиса в России и за рубежом | 3 | 3 |

| | | | | |
|--|---|---|-----------|---|
| Тема 1.2. Классификация гостиниц и туристских комплексов, оснащение номерного фонда | Содержание: | | 12 | |
| | 8. | Международная система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров Система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров. Международная классификация гостиничных предприятий и гостиничных номеров | 2 | 2 |
| | 9. | Российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров Система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров. | 2 | 2 |
| | 10. | Функциональное назначение гостиничных предприятий Организационная структура управления гостиницей, их виды | 2 | 2 |
| | 11. | Службы гостиницы. Основные виды хозяйственных служб гостиниц, сфера их деятельности. | 2 | 2 |
| | 12. | Предоставление услуг в гостиничных предприятиях Ассортимент услуг предоставляемых в гостиничных предприятиях | 2 | 2 |
| | 13. | Практическое занятие. Организационная структура гостиничных предприятий Чувашии Ознакомление с организационной структурой управления гостиницей, их разновидности. Основные виды хозяйственных служб гостиниц, сфера их деятельности. Услуги гостиницы | 2 | 3 |
| Тема 1.3. Материально-техническое обеспечение гостиницы | Содержание: | | 8 | |
| | 14. | Виды гостиничных помещений. Порядок материально-технического обеспечения по типам гостиниц и контроль за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда. Основные группы помещений гостиниц: жилые, административные, обслуживающие и подсобные. Состав помещений по типам гостиниц. Категории комнат в зависимости от комфортности. Контроль за состоянием номерного фонда гостиницы. Принципы управления материально-производственными запасами. | 2 | 2 |
| | 15. | Вспомогательные группы помещений гостиниц, их характеристика Вспомогательные помещения жилой группы гостиницы. | 2 | 2 |
| | 16. | Средства коммуникаций в гостиницах Коммуникации в гостиницах, их характеристика | 2 | 2 |
| | 17. | Практическое занятие. Материально-техническое оснащение гостиниц и номерного фонда Материально-техническое обеспечение по типам гостиниц и контроль за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда. Решение ситуационных задач | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение реферата и/или презентации на тему: Классификация гостиниц и гостиничных номеров | | 4 | 3 |
| Раздел 2. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | | | | |
| Тема 2.1. | Содержание: | | 32 | |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц | 18. | Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы. Основной порядок организации и контроля работы персонала хозяйственной службы, в том числе при предоставлении услуги размещения. | 2 | 2 |
| | 19. | Работа службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Принципы планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы. | 2 | 2 |
| | 20. | Персонал номерного фонда Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Сервисные стандарты обслуживания номерного фонда (housekeeping). Организация выполнения и контроля соблюдения стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы | 2 | 2 |
| | 21. | Стандарты внешнего вида сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников службы эксплуатации и номерного фонда. | 2 | 2 |
| | 22. | Практическое занятие. Планирование, организация и контроль работы персонала Планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Организация выполнения и контроль соблюдения стандартов качества оказываемых услуг работниками службы. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Расчет нормативов работы горничных. | 2 | 3 |
| | 23. | Документы службы номерного фонда Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Система отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 2 | 2 |
| | 24. | Виды уборочных работ Основные виды уборочных работ в современной гостинице в разнообразных помещениях с различными гигиеническими и режимными требованиями. Уборка помещений индивидуального пользования (номеров) и уборка помещений общего пользования (холлы, коридоры, лифты, рестораны, бары, места для отдыха и развлечений, парикмахерские, косметические и массажные салоны и т.п.), уборка наружных частей здания и прилегающих территориях. | 2 | 2 |
| | 25. | Порядок организации уборочных работ в гостинице. Порядок организации уборки номеров. Правила поведения горничных и мастеров чистоты при проведении уборочных работ. Технология уборки помещений. Процедура возобновления материалов для гостей. Правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей. Стандарты хранения чистого и грязного белья. | 2 | 2 |
| | 26. | Технология и нормативы выполнения уборочных работ. Требования к стандартам и качеству проведения уборочных работ. Требования по санитарному содержанию помещений гостиницы. Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей. Порядок приемки номеров и перевода гостей из одного номера в другой, их документирование. | 2 | 2 |
| | 27. | Проверка качества уборки номеров Алгоритм проверки качества уборки номеров: соблюдение и контроль за стандартами качества уборки номеров, уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы, особенности уборки административных и офисных помещений. Контроль подготовки к обслуживанию УП- гостей. Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса. | 2 | 2 |
| 28. | Практическое занятие. Контроль чистящих средств Контроль над соблюдением правил использования жидких, порошкообразных и гелеобразных чистящих средств. | 2 | 3 | |

| | | | |
|---|--|-----------|---|
| | Нормы расхода. | | |
| | 29. Практическое занятие. Уборка номеров Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке номеров. Организация и выполнение работы, связанной с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей. Решение ситуационных задач. | 2 | 3 |
| | 30. Практическое занятие. Уборка помещений общего пользования Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке помещений общего пользования. Уборка санузлов. Решение ситуационных задач. | 2 | 3 |
| | 31. Практическое занятие. Уборка служебных помещений Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке служебных помещений. Оборот белья в гостинице. Решение ситуационных задач. | 2 | 3 |
| | 32. Практическое занятие. Контроль работы персонала Осуществление контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей. Решение ситуационных задач. | 2 | 3 |
| | 33. Практическое занятие. Оформление документов службы номерного фонда Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Ведение документации службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: 1. Заполнение таблицы: Порядок уборки номеров гостиницы в зависимости от категории 2. Составление словаря профессиональных терминов. 3. Подготовка проектной работы: «Основные виды гостиниц в Чувашии» | 6 | 3 |
| Тема 2.2. Правила техники безопасности, пожарной безопасности и охрана труда в гостинице | Содержание: | 18 | |
| | 34. Правила техники безопасности в гостиничных предприятиях Нормативные документы по технике безопасности в гостиничных предприятиях. Порядок их составления и использования. Требования и правила техники безопасности в гостиничных предприятиях. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами. | 2 | 2 |
| | 35. Правила противопожарной безопасности в гостиничных предприятиях Нормативные документы по противопожарной безопасности в гостиничных предприятиях. Порядок их составления и использования. Правила противопожарной безопасности в гостиничных предприятиях. Правила поведения сотрудников при обнаружении очага возгорания. | 2 | 2 |
| | 36. Охрана труда в гостиничных предприятиях Порядок обеспечения и требования охраны труда в гостиницах. Основной комплект документов по охране труда гостиницы (Должностные инструкции, Положения: по организации работы в области охраны труда; о порядке обучения и проверки знаний охраны труда персонала гостиничного комплекса, Правила внутреннего трудового распорядка, Программы вводного инструктажа, Программы обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда, Программа проведение инструктажа на рабочем месте, Приказы по охране труда, Инструкции по охране труда для персонала комплекса и т.д.). <i>Порядок проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.</i> | 2 | 2 |
| | 37. Практическое занятие. Техника безопасности и охрана труда <i>Контроль последовательности применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте.</i> Ведение документации службы работы обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем | 2 | 3 |

| | | | |
|---|---|-----------|---|
| | месте. Разбор ситуаций, с использованием нормативной документации, нормирующей деятельность гостиниц по правилам техники безопасности и противопожарной безопасности в гостинице. <i>Овладение навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.</i> | | |
| | 38. Практическое занятие. Техники безопасности при проведении уборочных работ Решение ситуационных задач на соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ на примере зарубежных гостиниц. | 2 | 3 |
| | 39. Общие правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях. Общие рекомендации и правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях, правила поведения сотрудников на этажах. | 2 | 2 |
| | 40. Практическое занятие. Поведение сотрудников в экстремальных ситуациях. Решение производственных ситуаций на знание правил поведения и действий сотрудников на жилых этажах при оказании первой помощи в экстремальных ситуациях. | 2 | 3 |
| | 41. Практическое занятие. Ответственность за безопасность проживания в гостинице Решение ситуационных задач по использованию нормативной документации, регламентирующей ответственность за безопасность проживания в гостинице. | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: 1. Подготовка памятки «Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ». 2. Подготовка реферата «Охрана труда и техника безопасности в гостиницах». | 5 | 3 |
| Тема 2.3. Организация работы прачечной и химчистки | Содержание: | 14 | |
| | 42. Контроль за обеспеченностью гостиниц бельем Требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы | 2 | 2 |
| | 43. Организация работы прачечной в гостинице Организация работы прачечной в гостиницы. Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов. Услуги прачечной, персонал прачечной. Организация работ в зависимости от вместимости гостиницы, штатного расписания, специфики, объемов работы прачечной и т. д | 2 | 2 |
| | 44. Организация работы химической чистки в гостинице Услуги химчистки, персонал химчистки. Организация работ в зависимости от вместимости гостиницы, штатного расписания, специфики, объемов работы химчистки и т. д. Формирование цен на услуги. | 2 | 2 |
| | 45. Порядок и процедура отправки одежды в стирку, чистку, ремонт Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих, в ремонт. Отдел валет-сервис (Valet-service). Бланки - заказов на услуги прачечной-химчистки (Laundryform). | 2 | 2 |
| | 46. Порядок получения готовых заказов. Порядок и процедура получения готовых заказов гостями гостиниц. Основные ошибки персонала | 2 | 2 |
| | 47. Практическое занятие. Ярлыки текстильных изделий Расшифровка ярлыков текстильных изделий | 2 | 3 |
| | 48. Практическое занятие. Оказание услуг по чистке и стирке одежды Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку на примере различных категорий гостиниц. <i>Контроль последовательности применения подчиненными требований охраны труда при работе с инвентарем, стационарным оборудованием</i> | 2 | 3 |

| | | | |
|---|--|-----------|---|
| | Самостоятельная работа обучающихся: 1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Составление схемы «Порядок оказания услуг по чистке одежды клиентов» | 3 | 3 |
| Тема 2.4. Организация предоставления услуг в процессе проживания | Содержание: | 24 | |
| | 49. Бизнес – центр гостиничного предприятия Назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Предоставление услуг сервис-бюро и spa. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Принципы взаимодействия с другими службами отеля | 2 | 2 |
| | 50. Нормативная документация по предоставлению услуг в гостинице Нормативная документация, регламентирующая предоставление персональных услуг в гостинице. Российские и международные требования. | 2 | 2 |
| | 51. Организация экскурсионного обслуживания Принципы организации экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Методика формирования ценовой политики. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания | 2 | 2 |
| | 52. Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы. Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения. | 2 | 2 |
| | 53. Персональные услуги, порядок их оказания Оказание персональных услуг гостю. Технология предоставления услуги «побудка». Платные и бесплатные услуги и их связь с персональными услугами. Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса | 2 | 2 |
| | 54. Оказание транспортных услуг проживающим в гостинице Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведение документации | 2 | 2 |
| | 55. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимационно - досуговая деятельность гостиничных предприятий | 2 | 2 |
| | 56. Организация спортивно - оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу. | 2 | 2 |
| | 57. Практическое занятие. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания Оформление необходимой документации при оказании экскурсионных услуг гостям | 2 | 3 |
| | 58. Практическое занятие. Оказание услуг гостям Составление диалога и работа с документацией при оказании услуги «побудка». Оформление необходимой документации при оказании услуг гостям | 2 | 3 |
| | 59. Практическое занятие. Телефонные переговоры Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций | 2 | 3 |
| | 60. Практическое занятие. Контроль работы персонала при оказании услуг Контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при оказании дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей, <i>регламентов службы приема и размещения.</i> | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: 1. Составление словаря профессиональных терминов. | 6 | 3 |

| | | | |
|---|--|------------|---|
| | 2. Подготовка презентаций «Персональные и сопутствующие услуги». | | |
| Тема 2.5. Виды «комплиментов» предоставляемых в гостинице. | Содержание: | 8 | |
| | 61. Виды «комплиментов» в гостиничном сервисе. Виды «комплиментов». Перечень лиц, которым полагаются комплименты по стандартам (президенты, послы, министры и т.д.), VIPов для данной гостиницы, возможные ситуации, жалобы, претензии гостей, при которых предоставляется комплимент | 2 | 2 |
| | 62. Порядок и организация оказания «комплиментов». Порядок оказания «комплиментов». Процедура взаимодействия между сотрудниками (ресторан, бар, кухня, горничные) и процедура предоставления комплимента ("презент" и "извинение"). Документация, отчетность. Способы предотвращения нецелевого использования комплиментов сотрудниками. | 2 | 2 |
| | 63. Практическое занятие. Оказание «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы. Организация оказания различных видов «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы. | 2 | 3 |
| | 64. Практическое занятие. Организация оказания «комплиментов» Порядок и организация оказания различных видов «комплиментов» в РФ и за рубежом – сравнительная характеристика. | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентации «Самые распространенные виды «комплиментов»» | 2 | 3 |
| Тема 2.6. Организация досуга и отдыха. | Содержание: | 6 | |
| | 65. Разновидности организации досуга и отдыха Виды организации досуга и отдыха в гостинице. Принципы организации досуга и отдыха. | 2 | 2 |
| | 66. Практическое занятие. Технологии организации досуга и отдыха. Разбор основных технологий организации досуга и отдыха в гостиничном сервисе в России, их применение при решении ситуационных профессиональных задач. | 2 | 3 |
| | 67. Практическое занятие. Организация досуга и отдыха Подбор программ по организации досуга и отдыха в зависимости от категории и назначения гостиницы. | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: 1. Подготовка презентаций «Разновидности организации досуга и отдыха в России и за рубежом». 2. Составление словаря профессиональных терминов. | 1 | 3 |
| Итого за 7 семестр, часов | | | |
| Объем образовательной программы | | 164 | |
| Самостоятельная работа | | 30 | |
| Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | 134 | |
| в том числе: лекции, уроки | | 84 | |
| практические занятия | | 50 | |
| 4 курс, 8 семестр | | | |
| Раздел 3. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня | | | |

| качества обслуживания гостей | | | | |
|---|---|---|----------|---|
| <p>Тема 3.1. Инвентаризация сохранности инвентаря и оборудования гостиницы</p> | Содержание: | 14 | | |
| | 1. | <p>Инвентаризационная схема для соблюдения сохранности оборудования гостиницы Понятие инвентаризационной схемы для соблюдения сохранности оборудования гостиницы. Принципы управления материально-производственными запасами. Материально-техническое обеспечение гостиницы и контроль за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда.</p> | 2 | 2 |
| | 2. | <p>Виды инвентаризаций Виды инвентаризации, в том числе современные, с использованием маркировки: штрих-код, QR-код или RFID.</p> | 2 | 2 |
| | 3. | <p>Проверка наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</p> | 2 | 2 |
| | 4. | <p>Правила ведения и заполнения инвентаризационной документации Правила оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.</p> | 2 | 2 |
| | 5. | <p>Практическое занятие. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы. Проведение инвентаризация сохранности оборудования гостиницы различных отделов. Контроль состояния номерного фонда гостиницы.</p> | 2 | 3 |
| | 6. | <p>Практическое занятие. Заполнение инвентаризационной ведомости Заполнение инвентаризационной ведомости. Контроль оформления (ведения) документации.</p> | 2 | 3 |
| | 7. | <p>Практическое занятие. Составление актов на списание инвентаря и оборудования Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним.</p> | 2 | 3 |
| | <p>Самостоятельная работа обучающихся: 1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка проектной работы «Влияние вида инвентаризации на точность ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы»</p> | | 6 | 3 |
| <p>Тема 3.2. Документирование порчи или утери имущества гостиницы</p> | Содержание: | 8 | | |
| | 8. | <p>Понятие факта порчи имущества гостиницы гостем. Понятие факта порчи имущества гостиницы гостем. Виды порчи имущества.</p> | 2 | 2 |
| | 9. | <p>Документирование порчи или утери имущества гостиницы. Правила заполнения актов напроживающего при порче или утере имущества гостиницы.</p> | 2 | 2 |
| | 10. | <p>Порядок разрешения конфликтных ситуаций Порядок работы с конфликтными ситуациями при порче имущества гостиницы гостем.</p> | 2 | 2 |
| | 11. | <p>Практическое занятие. Оформление актов при порче или утере имущества Оформление актов напроживающего при порче или утере имущества гостиницы. Работа с конфликтными ситуациями при порче имущества гостиницы гостем.</p> | 2 | 3 |
| <p>Тема 3.3. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их личных вещей</p> | Содержание: | 18 | | |
| | 12. | <p>Безопасность в средствах размещения. Изучение правил обеспечения безопасности в гостиницах. Организация работы службы безопасности на жилых этажах гостиниц. Плановые инспекции гостиничных номеров. Нанесение ущерба собственности гостиницы.</p> | 2 | 2 |
| | 13. | <p>Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице. Ознакомление с технологией работы обслуживающего персонала. Методы предотвращения гостиничных краж</p> | 2 | 2 |

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| | 14. | Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих в гостинице Камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы, их назначение, характеристика, правила пользования. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой | 2 | 2 |
| | 15. | Оставленные и потерянные вещи. Порядок регистрации, хранения. Возврата. | 2 | 2 |
| | 16. | Практическое занятие. Организации хранения ценностей проживающих Организация оказания персональных и дополнительных услуг по обеспечению хранения ценностей проживающих. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. | 2 | 3 |
| | 17. | Практическое занятие. Работа с документацией по хранению оставленных вещей Оформление и работа с документацией по хранению оставленных вещей гостя. | 2 | 3 |
| | 18. | Виды и характеристики замковых систем. Виды и характеристика замковых систем. Правила обращения с магнитными ключами. | 2 | 2 |
| | 19. | Практическое занятие. Использование в гостинице замковых систем Анализ характеристик популярных замковых систем, их связь с АСУ гостиницы. <i>Контроль последовательности применения подчиненными требований охраны труда при работе с сейфами, хранилищами и другим оборудованием.</i> | 2 | 3 |
| | 20. | Практическое занятие. Контроль персонала при оказании услуг хранения Осуществление контроля за обслуживающим и техническим персоналом хозяйственной службы при оказании услуг по обеспечению хранения ценностей проживающих. | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Составление словаря профессиональных терминов Подготовка реферата «Виды и характеристики популярных замковых систем, используемых в гостиницах Чувашии». Подготовка презентаций: Правила обеспечения безопасности в гостиницах | | 4 | 3 |
| Тема 3.4. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице | Содержание: | | 4 | |
| | 21. | Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. | 2 | 2 |
| | 22. | Практическое занятие. Заполнение документации на хранение личных вещей Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице. | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы. | | 4 | 3 |
| Тема 3.5. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. | Содержание: | | 8 | |
| | 23. | Понятие факта порчи личных вещей гостя. Факт порчи личных вещей гостя. Возможные причины. Действия сотрудника при возникновении порчи личных вещей проживающих. | 2 | 2 |
| | 24. | Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. | 2 | 2 |

| | | | | |
|--|---|---|------------|---|
| | 25. | Практическое занятие. Заполнение актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Заполнение актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Решение задач | 2 | 3 |
| | 26. | Практическое занятие. Решение конфликтных ситуаций Решение конфликтных ситуаций при возникновении факта порчи личных вещей гостя. Контроль работы обслуживающего персонала по оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации. | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Составление словаря профессиональных терминов. Подготовка сообщений «Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих». | | 4 | 3 |
| Тема 3.6. Контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда при проведении уборочных работ | Содержание: | | 4 | |
| | 27. | Контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Технологический процесс контроля качества уборки номеров. Объективность в оценке качества работы горничных. Контроль качества уборки номеров. Выборочная проверка. Порядок контроля качества уборки свободных и заселенных номеров. Ответственные за уборку. Стандарты и требования, нормативы к качеству уборки номеров. Процедура приведения в порядок вещей клиентов. | 2 | 2 |
| | 28. | Практическое занятие. Генеральная уборка в номерах Генеральная уборка в номерах. Контроль осуществления уборки ванной комнаты и ее оборудования. Использование санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии. Контроль качества уборки номеров, работы обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте. Выборочная проверка | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: 1. Подготовка презентаций «Разновидности организации досуга и отдыха в России и за рубежом». 2. Составление словаря профессиональных терминов. | | 6 | 3 |
| Промежуточная аттестация: комплексный экзамен с МДК.03.02 | | | | |
| Итого за 8 семестр, часов | | | | |
| Объем образовательной программы | | | 80 | |
| Самостоятельная работа | | | 24 | |
| Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | 56 | |
| в том числе: лекции, уроки | | | 32 | |
| практические занятия | | | 24 | |
| Всего по МДК.03.01., часов | | | 244 | |
| Объем образовательной программы | | | 244 | |
| Самостоятельная работа | | | 54 | |
| Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | 190 | |
| в том числе: лекции, уроки | | | 116 | |
| практические занятия | | | 74 | |
| 4 курс, 7 семестр | | | | |
| МДК.03.02 | | | | |
| Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного | | | | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| <p>фонда</p> <p>Раздел 1.</p> <p>Организация и технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на иностранном языке</p> | | | |
| <p>Тема 1.1.</p> <p>Организация и технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на иностранном языке</p> | <p>Содержание:</p> <p>1. Практическое занятие. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства Изучение нормативно-правовых актов по предоставлению гостиничных услуг на иностранном языке. Аббревиатура, принятая в гостиничной и туристской индустрии.</p> <p>2. Практическое занятие. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Работа с источниками профессиональной информации на иностранном языке. Лексико- грамматический материал, необходимый для профессионального общения.</p> <p>3. Практическое занятие. Материально-техническое оснащение гостиниц и номерного фонда Чтение и перевод текста профессиональной направленности. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.</p> <p>4. Практическое занятие. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников Стандарты внешнего вида сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Лексико- грамматический материал, необходимый для профессионального общения. Выполнение упражнений с использованием лексики.</p> <p>5. Практическое занятие. Организация и контроль работы персонала <i>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.</i> Составление монолога, диалогов. Грамматический материал: - предлоги места.</p> <p>6. Практическое занятие. Поведение сотрудников в экстремальных ситуациях. Составление диалогов по консультации персонала гостиницы по правилам поведения на жилых этажах при оказании первой помощи в экстремальных ситуациях.</p> <p>Самостоятельная работа обучающегося: - составление словаря профессиональных терминов на иностранном языке. - подготовка эссе «Роль работы хозяйственной службы в обеспечении конкурентоспособности гостиницы».</p> | <p>12</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p> | <p></p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> |
| <p>Тема 1.2.</p> <p>Порядок организации уборочных работ в гостинице.</p> | <p>Содержание:</p> <p>7. Практическое занятие. Технология и нормативы выполнения уборочных работ. Требования к стандартам и качеству проведения уборочных работ. Требования по санитарному содержанию помещений гостиницы. Порядок приемки номеров и перевода гостей из одного номера в другой, их документирование. Изучение лексического материала по теме. Предлоги направления.</p> <p>8. Практическое занятие. Уборка номеров. Схема уборки номера. Организация работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке номеров Речевая практика. Составление диалогов. Вопросительные предложения.</p> <p>9. Практическое занятие. Контроль работы персонала Осуществление контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при уборке номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Контроль соблюдения персоналом</p> | <p>8</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> | <p></p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> |

| | | | | |
|--|-----|---|-----------|---|
| | | требований к стандартам и качеству обслуживания гостей. Составление диалогов. Работа с текстом «Профессиональные качества работника данной сферы» | | |
| | 10. | Практическое занятие. Оформление документов по приемке номеров Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой на английском языке. Времена системы «Perfect». | 2 | 3 |
| | | Самостоятельная работа обучающихся: - Составление словаря профессиональных терминов на иностранном языке. - Подготовка презентации: «Основные виды гостиниц в Англии и США» | 3 | 3 |
| Тема 1.3. Персонал службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | Содержание: | 10 | |
| | 11. | Практическое занятие. Специалисты службы обслуживания номерного фонда. Работа с текстом профессиональной направленности. | 2 | 3 |
| | 12. | Практическое занятие. Функциональные обязанности менеджера и специалистов службы номерного фонда. Работа с текстом профессиональной направленности. | 2 | 3 |
| | 13. | Практическое занятие. Требования, предъявляемые к менеджеру и сотрудникам службы номерного фонда Составление диалога по теме. | 2 | 3 |
| | 14. | Практическое занятие. Рабочий день менеджера службы номерного фонда. Составление диалога по теме. Работа с текстом профессиональной направленности. | 2 | 3 |
| | 15. | Практическое занятие. Рабочий день горничной. Составление диалога по теме. | 2 | 3 |
| | | Самостоятельная работа обучающегося: Составление таблицы «Специалисты службы номерного фонда»; - составление резюме | 3 | 3 |
| Тема 1.4. Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания. | | Содержание: | 16 | |
| | 16. | Практическое занятие. Персональные услуги, порядок их оказания Изучение профессиональной терминологии на иностранном языке. Виды персональных услуг, порядок их оказания. Сложноподчиненное предложение. | 2 | 3 |
| | 17. | Практическое занятие. Дополнительные услуги, порядок их оказания Виды дополнительных услуг, порядок их оказания. Сложноподчиненное предложение. | 2 | 3 |
| | 18. | Практическое занятие. Телефонные переговоры Отработка навыков общения по телефону на иностранном языке при возникновении нестандартных ситуаций | 2 | 3 |
| | 19. | Практическое занятие. Оказание персональных и дополнительных услуг Ролевая мини-игра по теме. Организация оказания персональных услуг и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания. | 2 | 3 |
| | 20. | Практическое занятие. Организация экскурсионного обслуживания Составление диалогов и монологов по предоставлению экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов | 2 | 3 |
| | 21. | Практическое занятие. Оказание услуг гостям Составление диалога и работа с документацией при оказании транспортных услуг гостям. Оформление необходимой документации при оказании услуг гостям на иностранном языке. | 2 | 3 |

| | | | | |
|--|---|---|---------------------------|---|
| | 22. | Практическое занятие. Порядок и организация оказания «комплиментов». Ролевая игра. Составление диалогов и монологов. Порядок оказания «комплиментов». Процедура взаимодействия между сотрудниками (ресторан, бар, кухня, горничные) и процедура предоставления комплимента ("презент" и "извинение"). | 2 | 3 |
| | 23. | Практическое занятие. Контроль работы персонала при оказании услуг Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей, регламентов службы приема и размещения. Составление диалога по теме. | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающегося: - составление словаря профессиональных терминов на иностранном языке. - подготовка презентации «Персональные и сопутствующие услуги». | | 3 | 3 |
| Итого за 7 семестр, часов Объем образовательной программы Самостоятельная работа Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем в том числе: лекции, уроки практические занятия | | | 58 12 46 - 46 | |
| 4 курс, 8 семестр | | | | |
| Тема 1.5. Технологическая инфраструктура гостиничного предприятия | Содержание: | | 8 | |
| | 1. | Практическое занятие. Прачечная и химчистка. Ролевая игра. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку , в ремонт. Сбор, доставка гостевых заказов в прачечную-химчистку и возврат чистых вещей клиентам. | 2 | 3 |
| | 2. | Практическое занятие. Прачечная и химчистка. Оформление бланков - заказов на услуги прачечной-химчистки (Laundryform) на английском языке. | 2 | 3 |
| | 3. | Практическое занятие. Связь с другими службами и подразделениями гостиницы. Работа с текстом профессиональной направленности. Условное предложение. | 2 | 3 |
| | 4. | Практическое занятие. Автоматизированная система контроля качества. Условное предложение. | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающегося: -составление словаря профессиональной лексики на иностранном языке; - мини-эссе «Подразделения гостиницы и связь между ними» | | 2 | 3 |
| Тема 1.6. Инвентаризация сохранности инвентаря и оборудования гостиницы | Содержание: | | 10 | |
| | 5. | Практическое занятие. Проверка наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Ролевая игра по теме. Проверка наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. | 2 | 3 |
| | 6. | Практическое занятие. Правила ведения и заполнения инвентаризационной документации Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы на иностранном языке. | 2 | 3 |
| | 7. | Практическое занятие. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы Контроль состояния номерного фонда гостиницы. Работа с текстом профессиональной направленности. Согласование времен. | 2 | 3 |
| | 8. | Практическое занятие. Заполнение инвентаризационной ведомости Заполнение инвентаризационной ведомости. Контроль оформления (ведения) документации. | 2 | 3 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения оснащенные оборудованием:

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие

| Наименование | Оснащение кабинета |
|---|---|
| Учебный кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда № 504 | Рабочее место преподавателя; Рабочее место обучающегося: парты- 15 шт., стулья – 30 шт. |
| Информационно-библиотечный центр (Библиотека, читальный зал) | Проектор – 1 шт., 5 компьютеров с выходом в Интернет |
| Учебный кабинет информационных технологий № 502 | компьютеры – 15 шт., парты - 15 шт., компьютерные столы – 15 шт. |
| Лаборатория «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)» | кровать одноместная – 2 шт., прикроватные тумбочки – 2 шт., настольная лампа (напольный светильник) – 1 шт., бра – 1 шт., мини – бар – 1 шт., стол – 1 шт., кресло – 1 шт., стул – 1 шт., зеркало – 2 шт., шкаф – 1 шт., телефон – 1 шт., верхний светильник – 1 шт., кондиционер – 1 шт., телевизор – 1 шт., гладильная доска – 1 шт., утюг -1 шт., пылесос – 1 шт., душевая кабина – 1 шт., унитаз – 1 шт., раковина – 1 шт., одеяло – 2 шт., подушка – 2 шт., покрывало – 2 шт., комплект постельного белья – 2 шт., шторы – 1 шт., напольное покрытие – 1 шт., укомплектованная тележка горничной – 1 шт., ершик для унитаза – 1 шт., ведро для мусора – 1 шт., держатель для туалетной бумаги – 1 шт., стакан – 1 шт., полотенце для лица – 2 шт., полотенце для тела – 2 шт., полотенце для ног – 2 шт., салфетка на раковину – 2 шт., полотенце коврик – 2 шт., санитарно – гигиенические принадлежности – 2 шт. |

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст] : учебное пособие для студ. учреждений СПО. – 12-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 144 с.

2. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда [Текст] : учебник для студ. учреждений СПО / И. И. Потапова. – М.: ИЦ «Академия», 2017. – 320 с..

Интернет-ресурсы:

1. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
2. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru
3. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>
4. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Производственная практика организована на базовых предприятиях сферы гостиничной индустрии на основании договоров с работодателями.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателями и руководителями практики в процессе проведения учебных занятий, практических работ, текущего и промежуточного контроля, в процессе прохождения учебной и производственной практики, а также выполнения обучающимися индивидуальных и/или групповых заданий внеаудиторной самостоятельной работы (ВСР).

| Раздел и/или тема | Результаты освоения | | Вид контроля | Формы и методы контроля | Вид оценочного средства | Форма индивидуального учёта успеваемости | Оценка результатов ** |
|-----------------------------|---------------------|---|--------------|---|---|--|--|
| | ЗУН * | Компетенции (код) | | | | | |
| МДК.03.01. | | | | | | | |
| Раздел 1. Темы 1.1.-1.3. | 1,2 | ОК01-10 ПК 3.1. | Текущий | Устный и письменный опрос. Тестирование Практическая работа Выполнение ВСР | Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения практической работы и ВСР | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК | Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК |
| Раздел 2. Темы 2.1.-2.6. | 1,2 | ОК01-10 ПК 3.1. ПК 3.2 | Текущий | Устный и письменный опрос. Тестирование Практическая работа Выполнение ВСР | Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения практической работы и ВСР | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК | Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК |
| Раздел 3. Темы 3.1.-3.6. | 1,2 | ОК01-10 ПК 3.3. | Текущий | Устный и письменный опрос. Тестирование Практическая работа Выполнение ВСР | Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения практической работы и ВСР | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК | Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК |
| МДК.03.02. | | | | | | | |
| Раздел 1. Темы 1.1.-1.7. | 1,2 | ОК 01-10 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. | Текущий | Устный и письменный опрос. Тестирование Практическая работа Выполнение ВСР | Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения практической работы и | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК | Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК |

| | | | | | | | |
|---------------------------|-------|---|-------------------------------|--|---------------------------|---|--|
| | | | | | ВСР | | |
| МДК.03.01. и МДК.03.02 | 1,2 | ОК 01-10 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. | Промежуто чный | Комплексный экзамен по МДК 03.01 и МДК 03.02 | Экзаменац ионный билет | Ведомость промежуто чной аттестации. Ведомость оценки ОК, ПК | Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомичес кая оценка ОК,ПК |
| УП.03 | 1,2,3 | ОК 01-10 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. | Текущий контроль | Выполнение практических заданий | Задания на практику | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики. Аттестацио нный лист. | Бальная оценка (2-5) Дихотомичес кая оценка ОК, ПК |
| | | | Промежуто чный контроль | Зачёт | Задание для зачёта | Ведомость зачёта Учебный журнал. Зачётная книжка. Ведомость оценки ОК, ПК Отчёт. Характерис тика. | Оценка:зачте но/не зачтено Дихотомичес кая оценка ОК, ПК |
| ПП.03 | 1,2,3 | ОК 01-10 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. | Текущий контроль | Выполнение практических заданий | Задания на практику | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики. | Бальная оценка (2-5) Дихотомичес кая оценкаОК, ПК |
| | | | Промежуто чный контроль | Дифференцированны й зачёт | Задание для зачёта | Ведомость дифференц ированного зачёта Ведомость оценки ОК, ПК Отчёт. Характерис тика. | Бальная оценка (2-5) Дихотомичес кая оценкаОК, ПК |
| ПМ.03 | | | | | | | |
| ПМ.03 | 1,2,3 | ОК01-10 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. | Промежуто чный контроль | Экзамен | Экзаменац ионный билет | Ведомость экзамена Ведомость оценки ОК , ПК | Бальная оценка (2-5) Дихотомичес кая оценкаОК, ПК |

ЗУН * 1 – знания; 2 – умения; 3 - навыки

Оценка результатов **

1) в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка:

1 – оценка положительная, т.е. ОК (ПК) сформированы;

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК (ПК) не сформированы

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. | <ul style="list-style-type: none"> – Точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – Правильность выбора, оформления бланков; – Правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; | <p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Заданий для практических занятий; |
| ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | <ul style="list-style-type: none"> – Правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – Правильность составления графика выхода на работу; – Адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; | <ul style="list-style-type: none"> - Заданий по учебной и производственной практикам; - Заданий для самостоятельной работы. |
| ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | <ul style="list-style-type: none"> – Правильность составления должностной инструкции; – Адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – Адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; – Правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – Точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – Адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – Соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – Адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - Адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - Владение лексическим и грамматическим минимумом; | <p>Промежуточная аттестация: Экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - Демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - Соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - Логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; - Уместное использование лексических единиц и грамматических структур. | |
| <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p> | <ul style="list-style-type: none"> - точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; - адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; - оптимальность определения этапов решения задачи; - адекватность определения потребности в информации; - эффективность поиска; - адекватность определения источников нужных ресурсов; - разработка детального плана действий; - правильность оценки рисков на каждом шагу; - точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки рекомендаций по улучшению плана | <p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.</p> <p>Промежуточная аттестация: Экспертное наблюдение и оценка выполнения: практических заданий на экзамене по МДК;</p> |
| <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> | <ul style="list-style-type: none"> - оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; - адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; - точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; - адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности; | <p>- выполнения заданий экзамена по модулю; экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.</p> |

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

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

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

| Код личностных результатов реализации программы воспитания | Критерии ЛР | Методы измерения показателей ЛР |
|--|---|--|
| ЛР 7 | Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | <p>Индивидуальные беседы</p> <p>Тестирования различного вида</p> <p>Наблюдение за поведением студентов</p> |
| ЛР 8 | Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства. | <p>Наблюдение за поведением студентов</p> <p>Анкетирование</p> <p>Опросы</p> <p>Тестирования различного вида</p> |
| ЛР 9 | Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. | <p>Анкетирование</p> <p>Опросы</p> <p>Индивидуальные беседы</p> <p>Тестирования различного вида</p> |
| ЛР 10 | Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой. | <p>Анкетирование</p> <p>Опросы</p> <p>Беседы</p> <p>Акции</p> |
| ЛР 11 | Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. | <p>Наблюдение за поведением студентов</p> <p>Беседы</p> |