

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО – АЛАНИЯ
ГАПОУ «СКАТК» СП «СЕВЕРО – КАВКАЗСКИЙ ЛЕСНОЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель СП «СКЛТ»

_____ Марзоев И.К.

« 31 » августа 2018г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ. 03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ**

МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Специальность: **43.02.11. «Гостиничный сервис»**

Квалификация: **«Менеджер»**

2018 год

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис (базовый уровень) среднего профессионального образования Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 475. Примерной программой, рекомендованной Экспертным советом по профессиональному образованию Федерального государственного учреждения Федерального института развития образования (ФГУ ФИРО), 2011 год

Одобрено цикловой комиссией
общепрофессиональных и специальных
дисциплин
Протокол № 1 от «28» августа 2018 год

Председатель _____ **Зозуля Г.М.**

Согласовано
Зав. учебной частью
30 августа 2018 года

_____ Селимов Ш.А

Организация разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Северо - Кавказский аграрно-технологический колледж» структурное подразделение «Северо-Кавказский лесной техникум».

Разработчики: Преподаватель **Зозуля Галина Михайловна**

Рецензенты:

1. Караева Алина Кимовна преподаватель ГАПОУ «СКАТК» СП «Северо-Кавказский лесной техникум»

(указать фамилию, имя, отчество, должность и место работы внутреннего рецензента)

_____ подпись

2. Генеральный директор ООО ПКФ «Блоссом» Кесаев Ирбек Нестерович

(указать фамилию, имя, отчество, должность и место работы внешнего рецензента)

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	4
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
1.1. Область применения рабочей программы.....	4
1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	4
Спецификация ПК/ разделов профессионального модуля ПМ.01	
«Организация обслуживания гостей в процессе проживания».....	6
1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:	
.....	11
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ..	12
2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ	
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	13
3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	25
3.1. Материально-техническое обеспечение	25
3.2. Информационное обеспечение обучения	26
3.3. Организация образовательного процесса.....	27
3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	28
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ	
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	30
5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ	
ДРУГИХ ПООП.	39

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить вид профессиональной деятельности «Организация обслуживание гостей в процессе проживания» и соответствующие ему профессиональные компетенции:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3	Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Спецификация ПК/ разделов профессионального модуля ПМ.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> –Планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; –рассчитывать нормативы работы горничных; 	<ul style="list-style-type: none"> –Порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; –принципы управления материально-производственными запасами; –методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Иметь опыт предоставления услуги питания в номерах	<ul style="list-style-type: none"> –Комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку; –осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание 	<ul style="list-style-type: none"> –Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков; –особенности обслуживания room-service;
ПК 3.3 Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы	Проводить инвентаризацию сохранности оборудования	–Проводить инвентаризацию сохранности оборудования	Правила проверки наличия и активирования утерянной или

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
	гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости	гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; –составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;	испорченной гостиничной собственности;
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Координация деятельности подчиненных, обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне	–Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;	–правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; –правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; –правила обращения с магнитными ключами; –правила организации хранения ценностей проживающих; –правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинце; –правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к	Понимать значимость своей профессии (специальности) Демонстрация поведения на	Описывать значимость своей профессии Презентовать структуру	Сущность гражданско-патриотической позиции Общечеловеческие ценности

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
ней устойчивый интерес.	основе общечеловеческих ценностей.	профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий Оценка рисков на каждом шагу Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать 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 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них	Планирует, организует и контролирует свою деятельность Оперативно реагирует на	Опознает нестандартные ситуации Проявляет способность	Способен порождать новые идеи (креативность) Склонен анализировать

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
ответственность.	нестандартные ситуации	адаптироваться к новым ситуациям	нестандартные ситуации
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач</p> <p>Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.</p> <p>Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска;</p> <p>Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<p>Определять задачи поиска информации</p> <p>Определять необходимые источники информации</p> <p>Планировать процесс поиска</p> <p>Структурировать получаемую информацию</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>Оформлять результаты поиска</p>	<p>Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>Приемы структурирования информации</p> <p>Формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<p>Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке.</p> <p>Ведение общения на профессиональные темы</p>	<p>Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p>	<p>построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов</p>

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия	Умения	Знания
		кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	профессиональной направленности
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Берет ответственность за принятие решений на себя, если необходимо продвинуть дело вперед	Проявляет ответственность за выполняемую работу	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Способен работать самостоятельно	Склонен к саморазвитию Стремиться к успеху Терпим к критике Проявляет самокритику Имеет устойчивое стремление к самосовершенствованию	Способен учиться
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Ищет различные варианты выполнения решений Принимает непопулярные решения, если этого требует ситуация	Проявляет инициативность и предпринимательский дух Активно принимает участие в разработке новых проектов	Готов к самостоятельной деятельности в условиях неопределенности

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:

- всего – 348 часов, в том числе:
- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 240 часов, включая:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 160 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 80 часа;
- учебной и производственной практики – 108 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1 ОК 1 -9	Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения	94	60	20	-	34	-	-	-
ПК 3.2 ОК 1 -9	Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах	66	42	18	-	24	-	-	-
ПК 3.3 ОК 1 -9	Раздел 3. Учет оборудования и инвентаря гостиницы.	24	16	8	-	8	-	-	-
ПК 3.4 ОК 1 -9	Раздел ПМ 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.	56	22	10	-	14	20	-	-
	Учебная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)							54	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)								108
	Всего:	240	160		20	80	-	54	108

**2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>	
1	2		3	
МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания			160/48	
Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения			60/20	
Тема 1.1. Классификация гостиниц и туристских комплексов	Содержание	Уровень освоения	10/4	
	1. Международная и российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров	2	2/2	
	2. Функциональное назначение гостиничного предприятия, классификация обслуживания в индустрии гостеприимства	2	2/4	
	3. Международные и российские гостиничные цепи. Модели международных гостиничных цепей	2	2/6	
	Практические занятия			4
	1. Решение ситуационных задач на определение функционального назначения предприятия по предложенным характеристикам		2/8	
2. Решение ситуационных задач на определение принадлежности гостиничного предприятия к определенной модели международной гостиничной цепи		2/10		
Тема 1.2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	Содержание	Уровень освоения	20/4	
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции. Изучение основных технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления	2	2/12	
	2. Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в	2	2/14	

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
Тема 1.2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	нестандартных ситуациях.		
	3. Изучение требований, предъявляемые к внешнему виду сотрудников. Организация работы консьержей, ранеров, беллманов.	2	2/16
	4. Уборка номеров: виды, последовательность, этапы, контроль качества. Ознакомление с последовательностью уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы, особенности уборки административных и офисных помещений, контроль качества, периодичность. Контроль подготовки к обслуживанию VIP- гостей	1,2	2/18
	5. Виды «комплементов». Порядок и организация оказания различных видов «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы. Порядок и организация оказания различных видов «комплиментов» в РФ и за рубежом	2,3	2/20
	6. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.	2	2/22
	7. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	3	2/24
	8. Техника безопасности. Правила пожарной безопасности. Ознакомление со средствами пожаротушения. Правила поведения при обнаружении очага возгорания. Правила эвакуации Охрана труда в гостиничных предприятиях.	2	2/26
	Практические занятия		4
	1. Отработка навыков обращения с жидкими, порошкообразными, гелеобразными чистящими и моющими средствами Расчет нормы расхода чистящих и моющих средств. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2/28	
	2. Оформление документации по контролю за качеством уборки номеров Оформление документации по контролю за качеством уборки гостевых, служебных, административных и офисных помещений	2/30	

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
Тема 1.3. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание	Уровень освоения	8/4
	1. Контроль обеспеченности гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы	2	2/32
	2. Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице. Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2	2/34
	Практические занятия		4
	1. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих Составление бланков–заказов на услуги прачечной и химчистки		2/36
	2. Отработка навыков учета банного, постельного и ресторанного белья Расшифровка ярлыков текстильных изделий.		2/38
Тема 1.4. Организация предоставления услуг в процессе проживания	Содержание	Уровень освоения	22/8
	1. Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Предоставление услуг сервис-бюро и спра. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг.	3	2/40
	2. Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания.	2	2/42
	3. Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы. Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения.	2	2/44
	4. Оказание персональных услуг гостю. Технология предоставления услуги	1	2/46

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
	«побудка»		
Тема 1.4. Организация предоставления услуг в процессе проживания	5. Оказание транспортных услуг проживающим. Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации.	2	2/48
	6. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимационно - досуговая деятельность гостиничных предприятий.	2	2/50
	7. Организация спортивно - оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу.	2	2/52
	Практические занятия		8
	1. Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги бизнес-центра. Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги сер-вис-бюро. spa-услуг		2/54
	2. Составление экскурсионной программы для групповых и индивидуальных туристов. Оформление документации по экскурсионному обслуживанию, в т.ч. при возникновении форс-мажорных обстоятельств. Оформление финансовой документацией		2/56
	3. Составление диалога и работа с документацией при оказании услуги «побудка» Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций Отработка навыков оказания персональных услуг гостю		2/58
4. Прием заказа на услуги автотранспорта и его документальное оформление. Анализ популярных анимационно- досуговых программ в гостиницах		2/60	
Итого 2 курс:			60
Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах			46/18
Тема 2.1. Организация питания в гостинице	Содержание		Уровень освоения
	1. Предприятия питания в гостиницах: виды и типы, функциональное назначение, классификация. Особенности обслуживания гостей в ресторане, в баре, в	1	2/62

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
Тема 2.1. Организация питания в гостинице	номере гостиницы.		
	2. Ресторан как подразделение гостиницы. Виды меню: «счастливей час», со свободным выбором блюд, женское, заказных блюд, «шведский стол», бизнес –ланч, комплексное меню и т.д.	2	2/64
	3. Барное обслуживание. Виды баров в гостинице. Особенности работы лобби-бара, мини-бара.	2	2/66
	4. Требования, предъявляемые к внешнему виду и квалификации сотрудников баров и ресторанов. Правила этикета. Подготовка персонала к обслуживанию	2	2/68
	Практические занятия		4
	1. Отработка приемов накрытия столов скатертями и их замены. Овладение приемами складывания салфеток.		2/70
2. Отработка приемов работы с подносом. Отработка приемов сервировки столов.		2/72	
Тема 2.2. Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах	Содержание		Уровень освоения
	1. Методы обслуживания при предоставлении услуги питания. Ознакомление с основными операциями по подготовке к предоставлению услуги питания		3
	2. Варианты обслуживания питанием и их международные обозначения НВ., FB., «all inclusive». Виды завтраков. Виды банкетов.		3
	3. Подготовка торгового зала к обслуживанию. Накрытие столов скатертями. Ознакомление с видами и формами складывания салфеток. Сервировка столов: виды, правила, требования, последовательность.		3
	Практические занятия		8
	1. Составление меню при разработке различных вариантов обслуживания питанием		2/80
	2. Разработка меню различных видов завтраков		2/82
3. Овладение приемами обслуживания в номере гостиницы. Овладение техникой подачи блюд и напитков.		2/84	

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>	
1	2		3	
	4. Подготовка сервировочной тележки для подачи завтрака, обеда, ужина в номер.		2/86	
Тема 2.3. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах Особенности обслуживания в номерах (room-service)	Содержание	Уровень освоения	16/6	
	1. Технология приема заказа и этапы обслуживания гостей в номерах. Основные элементы обслуживания, способы, последовательность и правила, подачи блюд. Ознакомление с последовательностью уборки столов.	2	2/88	
	2. Правила комплектации сервировочной тележки для обслуживания гостей питанием в номерах. Изучение требований к используемой посуде и технологии сбора использованной посуды.	3	2/90	
	3. Правила и формы расчета с потребителями. Составление счетов за обслуживание	2	2/92	
	4. Понятие и виды обслуживания в номерах (room-service). Регламент процесса обслуживания в номерах (room-service). Служба обслуживания в номерах (room-service).	2	2/94	
	Практические занятия		6	
	1. Характеристика службы обслуживания на этажах Основные требования к сотруднику службы обслуживания в номерах			2/96
	2. Отработка навыков входа в гостиничный номер и правил общения с гостями			2/98
3. Комплектация сервировочной тележки при обслуживании гостей в номерах Отработка навыков сервировки на прикроватном столике, подносе (при заказе завтрака в постели)			2/100	
4. Итоговое занятие по теме. Контрольная работа			2/102	
Раздел 3. Учет оборудования и инвентаря гостиницы.			16/8	
Тема 3.1. Учет материальных ценностей.	Содержание	Уровень освоения	16/8	
	1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов.	2	2/104	

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
Тема 3.1. Учет материальных ценностей.	Основные положения по учету материалов.		
	2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	3	2/106
	3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	2	2/108
	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	3	2/110
	Практические занятия		8
	1. Оформление инвентаризационной описи и сличительной ведомости.		2/112
	2. Расчет износа основных средств.		2/114
	3. Составление документов на списание основных средств.		2/116
4. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей Составление актов на списание инвентаря		2/118	
Раздел 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих			22/10
Тема 4.1. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей.	Содержание		Уровень освоения
	1. 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.	3	2/120
	2. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Ознакомление с технологией работы обслуживающего персонала с ключами.	3	2/122
	3. Хищения в гостиницах. Методы предотвращения гостиничных краж.	2	2/124
	4. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры	2	2/126

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>		<i>Объем часов</i>
1	2		3
Тема 4.1. Обеспечение безопасности проживания и сохранности их вещей.	хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы), их назначение, характеристика, правила пользования. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой.		
	Практические занятия		6
	1. Заполнение документации для пользования депозитной ячейкой. Отработка навыков поведения сотрудников на жилых этажах гостиницы в случаях возникновения нестандартных ситуаций		2/128
	2. Отработка навыков входа в гостиничный номер, правила общения с проживающими, порядок выполнения просьб гостей, оформление документов по переводу гостей из одного номера в другой		2/130
3. Отработка навыков работы с ключами от гостиничных номеров Отработка навыков работы с дополнительными магнитными картами. Порядок их хранения и учета.		2/132	
Тема 4.2 Использование в гостинице замковых систем.	Содержание		Уровень освоения
	1. Виды и характеристики замковых систем.	2,3	2/134
	2. Правила обращения с магнитными ключами.	2,3	2/136
	Практические занятия		4
	1. Виды и характеристики популярных замковых систем, их связь с АСУ гостиницы.		2/138
2. Решение ситуационных задач		2/140	
Курсовая работа	Содержание		20
	1. Введение. Цели и задачи курсовой работы. Ознакомление с тематикой. Выбор КР.		2/142
	2. Структурные элементы курсовой работы. Правила оформления.		2/144

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>	<i>Объем часов</i>
1	2	3
Курсовая работа	3. Подбор источников информации. Составление содержания КР.	2/146
	4. Составление разделов и подразделов основной части.	2/148
	5. Работа над основной частью.	2/150
	6. Работа с информационной и справочной литературой.	2/152
	7. Оформление разделов и подразделов основной части.	2/154
	8. Написание введения. Работа над заключением.	2/156
	9. Оформление приложений: составление таблиц, графиков, схем, путеводителей, меню и т.д.	2/158
	10. Составление списка использованных источников. Оформление курсовой работы.	2/160
Итого за 3 курс:		100
Всего:		160
В том числе практических:		56
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении ПМ.03 организация обслуживания гостей в процессе проживания		
<ul style="list-style-type: none"> – Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. – Подготовка рефератов. – Составление словаря профессиональных терминов. – Подготовка конспектов. 		

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>	<i>Объем часов</i>
1	2	3
<p>– Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).</p> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</p>		
		20
<p>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)</p> <p>Примерная тематика курсовых работ (проектов)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности управления конфликтами при обслуживании гостей в процессе проживания. 2. Организация контроля качества гостиничных услуг в процессе проживания. 3. Организация работы служб «фронт-офиса» гостиницы. 4. Организация работы служб «бэк-офиса» гостиницы. 5. Организация питания в гостиницах. 6. Организация предоставления основных услуг в гостинице. 7. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице. 8. Организация предоставления экстравагантных дополнительных услуг в гостинице. 9. Организация транспортного обслуживания в гостиницах. 10. Особенности обслуживания в отелях класса «пять звезд» в процессе проживания. 11. Особенности обслуживания в отелях экономического класса. 12. Особенности обслуживания в отелях среднего класса. 13. Особенности обслуживания в курортных гостиницах. 14. Особенности обслуживания в пансионатах, санаториях и домах отдыха. 15. Организация работы службы досуга и развлечений (анимации). 16. Интерьер гостиницы как фактор качества обслуживания гостей в процессе проживания. 17. Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств и материалов. 18. Организация работы службы room-service. 19. Обеспечение безопасности гостей в процессе проживания. 20. Организация работы Бизнес-центра. 		

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>	<i>Объем часов</i>
1	2	3
21. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы в процессе обслуживания гостей. 22. Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания. 23. Персонал как ключевой фактор в организации обслуживания гостей в процессе проживания. 24. Психология обслуживания гостей в индустрии гостеприимства. 25. Организация предоставления комплиментов гостям в процессе проживания		
Учебная практика Виды работ <ul style="list-style-type: none"> – Уход за мебельными тканями, ковровыми покрытиями – Отработка навыков по проведению промежуточной уборки – Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя. – Отработка навыков по проведению экспресс-уборки – Отработка навыков по проведению генеральной уборки – Обслуживание завтраков – Отработка навыков составления карт заказов на завтрак. – Приём заказов – Требования техники безопасности 		54
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ		
<ul style="list-style-type: none"> – Самостоятельно осуществить организацию и контроль уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования – Самостоятельно оформить документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой – Самостоятельно организовать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды – Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах (room-service) – Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг – Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению SPA-услуг 		

<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)</i>	<i>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</i>	<i>Объем часов</i>
1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> – Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению туристическо-экскурсионного обслуживания – Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению транспортного обслуживания – Самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг – Самостоятельно обеспечить хранение ценностей проживающих – Самостоятельно обеспечить контроль по соблюдению персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – Самостоятельно составлять счёта за обслуживание по предоставлению персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питания в номерах, предоставления бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания 		
Дифференцированный зачет по производственной практике		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинетов «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»:

- посадочные места (по количеству студентов),
- рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя),
- доска аудиторная двухсторонняя,
- комплект учебно-методической документации (комплект форм, бланков необходимых для обслуживания гостей в процессе проживания).

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением,
- мультимедиа-проектор,
- экран,
- электронные видеоматериалы,
- принтер,
- сканер,
- телефонный и факсимильный аппараты.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- автоматизированное рабочее место работника служб обслуживания,
- программное обеспечение профессионального назначения (аудиовизуальные, компьютерные, телекоммуникационные средства обучения).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания Учебник. - М.: Академия, 2015.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2012.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2011.

Дополнительные источники:

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009.

Нормативные акты:

4. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
5. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 2009–01–01. – М.: Стандартинформ, 2008.
6. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
7. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

Интернет-ресурсы:

1. Библиотека ГОСТов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.libgost.ru/>
2. Бизнес-план [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.profz.ru/>
3. Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания: Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1036 (в ред. от 4 октября 2012 г. №1007) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/166149/>
4. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>

3.3. Организация образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

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

Учебная практика проводится рассредоточено. Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков.

Освоению модуля предшествует изучение дисциплин:

- ОГСЭ.03. Иностранный язык;
- ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- ОГСЭ.01. Основы философии;
- ОГСЭ.02. История;
- ОГСЭ.В.05. Русский язык и культура речи;
- ОП.01 Менеджмент;

При работе над курсовой работой (проектом) обучающимся оказывается педагогическая консультационная помощь.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Инженерно-педагогический состав: высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Знания	<ul style="list-style-type: none"> –Порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; –принципы управления материально-производственными запасами; –методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; 	Тестирование Собеседование Экзамен	Оценка процесса Оценка результатов
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> –Планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; –рассчитывать нормативы работы горничных; 	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Действия	–Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Знания	<ul style="list-style-type: none"> –Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков; –особенности обслуживания room-service; 	Ситуационная задача, практическая работа,	Экспертное наблюдение
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> –Комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку; –осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание 	Ситуационная задача Практическая работа Экзамен	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Действия	–Иметь опыт предоставления услуги питания в номерах	Выполнение практического задания в рамках практик	Оценка выполнения производственных заданий в рамках практик
ПК 3.3 Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы	Знания	–Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	–Проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; –составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;	Ситуационная задача Практическая работа Экзамен	Экспертное наблюдение Оценка результатов
	Действия	–Проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости	Дифференцированный зачет Экзамен	Оценка результатов
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Знания	–правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; –правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; –правила обращения с магнитными ключами; –правила организации хранения ценностей проживающих; –правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинце; –правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	Тестирование Практическое задание Устный опрос Дифференцированный зачет	Оценка результатов Оценка результатов Оценка результатов

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Умения	–Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;	Практическое задание	Оценка результатов
	Действия	–Координация деятельности подчиненных, обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне	Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка результатов
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знания	–Сущность гражданско-патриотической позиции –Общечеловеческие ценности –Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	–Описывать значимость своей профессии –Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	–Понимать значимость своей профессии (специальности) –Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей.	Виды работ на практике	Оценка результата

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; – Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – Составить план действия, – Определить необходимые ресурсы; – Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – Реализовать составленный план; – Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). 	Выполнение практического задания в рамках практик	Оценка выполнения производственных заданий в рамках практик

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> – 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 – Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана 	Ситуационная задача Практическая работа Выполнение практического задания в рамках практик Дифференцированный зачет Экзамен	Экспертное наблюдение Оценка выполнения производственных заданий в рамках практик Оценка процесса Оценка результатов
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – Способен порождать новые идеи (креативность) – Склонен анализировать нестандартные ситуации 	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Опознает нестандартные ситуации – Проявляет способность адаптироваться к новым ситуациям – 	Практическая работа	Экспертное наблюдение
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> – Планирует, организует и контролирует свою деятельность – Оперативно реагирует на нестандартные ситуации 	Практическая работа	Экспертное наблюдение

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности – Приемы структурирования информации – Формат оформления результатов поиска информации 	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	Практическая работа	Экспертное наблюдение
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> – Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач – Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. – Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; – Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности 	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – 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	Оценка процесса

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – 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	Экспертное наблюдение
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> – Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. – Ведение общения на профессиональные темы 	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Знания	<ul style="list-style-type: none"> – Психология коллектива – Психология личности – Основы проектной деятельности 	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Организовывать работу коллектива и команды – Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. 	Ролевая игра	Оценка процесса
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> – Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач – Планирование профессиональной деятельности 	Виды работ на практике	Оценка результата

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Знания	–Осуществлять конструктивное взаимодействие с людьми разных убеждений, с различными культурными ценностями, социальным положением.	Собеседование	Оценка процесса
	Умения	–Проявляет ответственность за выполняемую работу	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	–Берет ответственность за принятие решений на себя, если необходимо продвинуть дело вперед	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Знания	–Решать практические жизненные проблемы, возникающие в социальной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Умения	–Использовать приобретённые знания, умения для совершенствования собственной познавательной деятельности	Ситуационная задача	Оценка результата
	Действия	–Совершенствовать и пополнять социально-экономические и гуманитарные знания.	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной	Знания	–Готов к самостоятельной деятельности в условиях неопределенности	Собеседование	Оценка процесса

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Оцениваемые знания и умения, действия		Методы оценки	Критерии оценки
деятельности.	Умения	<ul style="list-style-type: none"> –Проявляет инициативность и предпринимательский дух –Активно принимает участие в разработке новых проектов 	Учебно-практические конференции	Экспертное наблюдение
	Действия	<ul style="list-style-type: none"> –Ищет различные варианты выполнения решений –Принимает непопулярные решения, если этого требует ситуация 	Конкурсы профессионального мастерства	Оценка результата

5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ПОП.

Данная программа может быть использована при реализации основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в рамках программы профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (администратор, горничная)». Кроме того, программа может быть использована при реализации программ профессионального обучения, переподготовки, повышения квалификации рабочих кадров и для обучения специальностей 43.00.00. Сервис и туризм.