

Министерство образования и науки Республики Татарстан
Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Международный колледж сервиса»

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

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

по программе подготовки среднего звена

Форма обучения – очная

Нормативный срок обучения – 3 года 10 мес.

на базе основного общего образования

Профиль получаемого профессионального
образования – социально-экономический

Казань

2022



УТВЕРЖДАЮ
 Зам. директора по УПР
О.Р.Скальская О.Р.Скальская
 « 5 » сентября 2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Международный колледж сервиса» г.Казань, Республика Татарстан

Разработчики: Тимофеева С.В. – преподаватель высшей категории ГАПОУ «МКС», Герасимова Е.О. – преподаватель ГАПОУ «МКС».

Рассмотрена и утверждена на заседании методической группы дисциплин сервисного направления ГАПОУ «МКС»
 Протокол №1 от « 5 » сентября 2022 г.

Руководитель методической группы дисциплин сервисного направления
С.А. Газизуллина / Газизуллина С.А./

Согласовано



СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	23
5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	28

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Цель и планируемые результаты профессионального модуля

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

1.1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Личностные результаты реализации программы воспитания по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное	

дело по программе подготовки специалистов среднего звена	
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
ЛР 13	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере сервиса и туризма: социальную открытость, характеризующуюся обширностью, многочисленностью и разнообразием личностных и деловых контактов, осуществляемых с клиентами, партнерами и конкурентами по гостиничному бизнесу; осуществляющий качественный подбор услуг для потребителя, владеющий навыками взаимодействия с клиентами (умение договариваться, вести деловую переписку, соблюдающий нормы этикета), формирующий положительный имидж предприятия
Личностные результаты программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
ЛР 16	Владеющий коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента, работать в команде), проявляющий доброжелательность, стрессоустойчивость, толерантность.
ЛР 17	Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: быть ответственным, дисциплинированным, трудолюбивым сотрудником, нацеленным на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующим с членами команды, сотрудничающим с другими людьми, проектномыслящим.
1.1.2 Перечень профессиональных компетенций	
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества

1.1.3 1.1.3 В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	В: – в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> – в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; – рассчитывать нормативы работы горничных; – 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.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; – принципы взаимодействия с другими службами отеля; – сервисные стандарты housekeeping; – санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; – 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; – требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; – систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.3 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего **442** часов.

Из них на освоение:

- МДК 03.01 – **120** часов (учебных занятий – 100, теория – 44 ч, практика – 32 ч, самостоятельная работа – 18 ч, курсовая работа – 24 ч; консультация – 2 ч.);
- МДК 03.02 – **40** часов: (всего 38 ч, практических -38ч, консультация -2ч)
- учебная практика – **72** часа;
- производственная практика – **186** часов;
- консультация к экзамену – **12** часов;
- демонстрационный экзамен – **12** часов.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Коды формируемых компетенций	Действия (дескрипторы)	Умения	Знания
ПК 3.1.	Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами	Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания, методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей.
ПК 3.2.	Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями	Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы цели, средства и формы обслуживания технологии	Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице требования к

Коды формируемых компетенций	Действия (дескрипторы)	Умения	Знания
	<p>деятельности гостиницы;</p> <p>распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;</p> <p>стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;</p> <p>координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;</p> <p>проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>	<p>организации процесса обслуживания гостей</p> <p>регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</p> <p>организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;</p> <p>выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;</p> <p>выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации;</p> <p>разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных</p> <p>организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования;</p> <p>рассчитывать норму расхода моющих средств;</p> <p>организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</p> <p>контролировать учет банного,</p>	<p>обслуживающему персоналу, целями деятельности гостиницы;</p> <p>кадровый состав службы, его функциональные обязанности;</p> <p>квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса</p> <p>требования к персоналу гостиничного предприятия</p> <p>порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы</p> <p>виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность;</p> <p>особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников;</p> <p>система мотивации и оплаты труда;</p>

Коды формируемых компетенций	Действия (дескрипторы)	Умения	Знания
		<p>постельного и ресторанного белья; составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки; организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей, проживающих; принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей, проживающих; составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»; осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций; принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта; работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах; проводить инвентаризацию</p>	<p>Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; требования к их формированию; правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах; правила техники безопасности, противопожарной безопасности; правила поведения работников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги; правила и особенности применения чистящих и моющих средств; основные виды уборочных работ; виды и последовательность уборочных операций; правила техники безопасности при проведении уборочных работ; порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения</p>

Коды формируемых компетенций	Действия (дескрипторы)	Умения	Знания
		<p>сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</p> <p>составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</p> <p>организовывать работу с ключами от гостиничных номеров;</p> <p>организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами;</p> <p>заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой;</p> <p>оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</p> <p>предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</p> <p>контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</p> <p>осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке</p>	<p>уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</p> <p>состояние оборудования; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;</p> <p>принципы и технологии организации досуга и отдыха;</p> <p>виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</p> <p>основные правила проведения инвентаризации; правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;</p> <p>порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</p> <p>правила проверки наличия и</p>

Коды формируемых компетенций	Действия (дескрипторы)	Умения	Знания
		<p>осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</p>	<p>активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей, проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице; требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ; рациональную организацию труда на рабочем месте; терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>
ПК 3.3.	<p>Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>	<p>Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических</p>	<p>Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания</p>

Коды формируемых компетенций	Действия (дескрипторы)	Умения	Знания
	<p>выявление показателей качества обслуживания.</p>	<p>требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать процесс обслуживания гостей; анализировать результаты деятельности; Выбирать и определять показатели качества обслуживания; разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания</p>	<p>потребителей; стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; критерии и показатели качества обслуживания; критерии оценки качества обслуживания; Критерии оценки качества обслуживания; методы оценки качества предоставленной услуги.</p>

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы, час	Объем образовательной программы, час.					Самостоятельная работа, час
			Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					
			Обучение по МДК, в час.			Практики		
			всего, часов	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	учебная, часов	производственная, часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 3.1-3.3 ОК 1-11	Раздел 1. Организация работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	120	46	32	24			18
ПК 3.1-3.3 ОК 1-11	Раздел 2. Профессиональное общение	40	2	38	-			-
ПК 3.1-3.3 ОК 1-11	Учебная практика	72				72		-
ПК 3.1-3.3 ОК 1-11	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика),	186					186	-
	Консультации	12						
ПК 3.1-3.3	Демонстрационный экзамен	12						
	Всего, часов:	442	48	70	24	72	186	18

3.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2	3	4
Раздел 1. Организация работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
МДК 03.01.Организация деятельности обслуживания и эксплуатации номерного фонда			120
Тема 1.1.Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Содержание учебного материала		10
	1. Характеристика основных гостиничных служб: состав, организационная структура, категории персонала	2	2
	2. Роль службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиничном хозяйстве. Структура и функции службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	2
	3. ГОСТ 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживаемому персоналу». Должностные обязанности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	2
	4. Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников	2	2
	Самостоятельная работа		
	1. Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы	3	2
Тема 1.2.Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала		6
	1. Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	2
	2. Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	2	2
	Практические занятия		
	1. Составление графика выхода на работу персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	3	2
Тема 1.3.Охрана труда в гостинице. Проведение инструктажей	Содержание учебного материала		10
	1. Охрана труда в гостинице. Виды инструктажей, их характеристика, методика проведения и оформления	2	2
	2. Правила техники безопасности, противопожарной	2	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2	3	4
	безопасности. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях		
	Практические занятия		
	1. Разработка инструкций для проведения вводного и текущего инструктажа.	3	2
	2. Проведение вводного инструктажа. Проведение текущего инструктажа	3	2
	Самостоятельная работа		
	1. Действия работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в экстремальных ситуациях	3	2
Тема 1.4. Мотивация и стимулирование персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала		6
	1. Виды и формы стимулирования труда. Основные принципы стимулирования. Особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	2
	Самостоятельная работа		
	1. Выбор эффективных методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных. Решение ситуационных задач	3	2
	2. Факторы, влияющие на деятельность человека. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Система мотивации и оплаты труда	3	2
Тема 1.5. Организация и контроль качества обслуживания	Содержание учебного материала		8
	1. Критерии и методы оценки качества обслуживания	2	2
	2. Критерии эффективности работы персонала обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	2
	Самостоятельная работа		
	1. Выбор и определение показателей качества обслуживания. Разработка предложений по повышению качества обслуживания	3	2
	2. Анализ методов оценки результатов труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Решение ситуационных задач	3	2
Тема 1.6. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	Содержание учебного материала		32
	1. Виды гостиничных помещений. Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2	2
	2. Правила техники безопасности при работе с уборочным оборудованием, инвентарем и мощными средствами	2	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2	3	4
	3. Ассортимента моющих и чистящих средств разных производителей. Нормы расхода чистящих и моющих средств на уборку номера	2	2
	4. Подготовка горничной к работе. Комплектация тележки горничной	2	2
	5. Технология выполнения различных уборочных работ в номерах. Контроль качества уборки номеров	2	2
	6. Технология выполнения различных уборочных работ в служебных помещениях и в местах общего пользования. Контроль качества уборки служебных помещений и мест общего пользования	2	2
	7. Контрольная работа	3	2
	Практические занятия		
	1. Текущая уборка номера. Контроль качества уборки номера	3	2
	2. Текущая уборка номера. Контроль качества уборки номера	3	2
	3. Уборка номера после выезда гостя. Контроль качества уборки номера	3	2
	4. Уборка номера после выезда гостя. Контроль качества уборки номера	3	2
	5. Генеральная уборка номера. Контроль качества уборки номера	3	2
	6. Генеральная уборка номера. Контроль качества уборки номера	3	2
	7. Уборка служебных помещений. Контроль качества уборки	3	2
	8. Уборка помещений общего пользования. Контроль качества уборки	3	2
	9. Отработка алгоритма проверки качества уборки номера, заполнение документации	3	2
Тема 1.7. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	Содержание учебного материала		6
	1. Организация бельевого хозяйства в гостинице. Контроль за обеспеченностью гостиницы бельем, требования к белью. Организация работы прачечной и химчистки	2	2
	Практические занятия		
	1. Прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	3	2
	Самостоятельная работа		
	Ознакомление с международными знаками по уходу	3	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2	3	4
	за тканями. Расшифровка ярлыков текстильных изделий		
Тема 1.8. Организация предоставления услуг в процессе проживания	Содержание учебного материала		6
	1. Дополнительные услуги гостиниц. Оказание персональных услуг гостю. Технология предоставления услуги «побудка». Виды «комплиментов»	2	2
	Практические занятия		
	1. Отработка навыков по оказанию персональных услуг гостю. Прием и оформление заказов на различные услуги. Контроль текущей деятельности сотрудников	3	2
	Самостоятельная работа		
Тема 1.9. Учет оборудования и инвентаря гостиницы	Содержание учебного материала		6
	1. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление	2	2
	Практические занятия		
	1. Моделирование ситуации «Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы»	3	2
Тема 1.10. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их личных вещей	Содержание учебного материала		4
	1. Универсальный ключ. Электронная система контроля доступа. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы). Ответственность за утрату, недостачу или повреждение вещей внесенных в гостиницу проживающим в ней лицом	2	2
	Практические занятия		
Курсовая работа Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе) 1. Выбор темы курсовой работы	2. Оформление документации на оставленные и забытые клиентом вещи. Хранение и возврат забытых вещей	3	2
			24

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2	3	4
	2. Основные требования к написанию: шрифт текста, межстрочные интервалы, объем курсовой работы 3. Основные требования к введению. Понятийный аппарат 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала 5. Основные требования к работе над практической частью курсовой работы 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами 7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсовой работы 8. Основные правила работы с литературными источниками 9. Основные правила работы с дополнительной литературой и интернет-источниками 10. Основные правила к написанию заключения курсовой работы 11. Требования к оформлению. Индивидуальные консультации 12. Защита курсового проекта		
Консультации			2
Раздел 2. Профессиональное общение			
МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			40
Тема 1.1. Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Тематика практических занятий		
	Практическое занятие № 1. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	2
	Практическое занятие № 2. Персонал службы, функциональные обязанности, квалификационные требования.	2	2
	Практическое занятие № 3 Взаимодействие службы с другими службами гостиницы.	2	2
	Практическое занятие № 4. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.	2	2
	Практическое занятие № 5. Ресурсы, необходимые для организации работы службы. Практическое занятие № 6. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	2	2
Тема 1.2. Номерной фонд и оборудование номеров	Практическое занятие № 7 Классификация номеров в гостинице.	2	2
	Практическое занятие № 8 Описание номера.	2	2
	Практическое занятие № 9. Правила противопожарной безопасности в гостинице.	2	2

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2	3	4
Тема 1.3. Услуги, предоставляемые в гостинице	Практическое занятие № 10. Виды услуг, предоставляемых гостиницей: прачечная, химчистка, предоставление парковочного места.	2	2
	Практическое занятие № 11. Персональные и дополнительные услуги по стирке и чистке одежды, такси, доставка цветов и билеты в театр.	2	2
	Практическое занятие № 12. Предложение помощи, совета.	2	2
	Практическое занятие № 13. Речевой этикет, виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.	2	2
Тема 1.4. Организация обслуживания и уборка номеров	Практическое занятие № 14. Правила обслуживания и внутреннего распорядка	2	2
	Практическое занятие № 15 Обязанности горничной	2	2
	Практическое занятие № 16 Техники безопасности и противопожарной безопасности при выполнении уборки	2	2
	Практическое занятие № 17 Стандарт поведения горничной во время работы и при общении с гостями.	2	2
	Практическое занятие № 18 Чрезвычайные ситуации	2	2
	Практическое занятие № 19 Повтор и обобщение пройденного материала. Подготовка к деловой игре	2	2
Консультации			2
<p>Учебная практика Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с организацией. Прохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности 2. Ознакомление с работой административно-хозяйственной службы, стандартами обслуживания в гостинице 3. Комплектация рабочей тележки горничной. Выполнение уборочных работ в номере, в ванной комнате 4. Выполнение уборочных работ в помещениях общего пользования и служебных помещениях 5. Выполнение работ по обороту постельного белья: прием, выдача и инвентаризация гостиничного белья, заполнение необходимой документации 6. Оформление заказов на стирку и химчистку личных вещей проживающих 7. Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря в гостинице: принять участие в инвентаризации, заполнить инвентаризационные ведомости, составить акт на списание инвентаря и оборудования 			72

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2	3	4
	<p>8. Оформление документации по активированию утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>9. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камера хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>10. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>11. Оформление документов на забытые вещи</p> <p>12. Оказание персональных и дополнительных услуг</p>		
	<p>Производственная практика Виды работ:</p> <p>1. Ознакомление с организацией. Прохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности</p> <p>2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности</p> <p>3. Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности сотрудников</p> <p>4. Оценка и планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p> <p>5. Определение численности работников в соответствии с установленными нормативами</p> <p>6. Организация деятельности сотрудников службы: распределение обязанностей и определение степени их ответственности</p> <p>7. Стимулирование персонала службы и реализация мер по обеспечению их лояльности: выбор эффективных методов стимулирования и повышения мотивации</p> <p>8. Координация деятельности сотрудников службы при уборке номерного фонда и подготовке номера ко сну</p> <p>9. Координация деятельности сотрудников службы при уборке служебных помещений и помещений общего пользования</p> <p>10. Координация деятельности сотрудников службы при оказании дополнительных услуг по стирке и чистке одежды</p> <p>11. Координация деятельности сотрудников службы при проведении инвентаризации</p> <p>12. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров</p> <p>13. Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>14. Проведение приемки и оценки качества уборки служебных помещений и помещений общего пользования</p> <p>15. Проведение оценки качества подготовки номеров ко сну</p> <p>16. Осуществление контроля соблюдения техники безопасности сотрудников при работе с инвентарем и оборудованием</p> <p>17. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования</p> <p>18. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>19. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного</p>		186

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2	3	4
номера в другой 20. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг 21. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание услуг 22. Проведение оценки качества оказания услуг по стирке и чистки одежды 23. Осуществление контроля соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей 24. Работа с просьбами и жалобами гостей Дифференцированный зачет			
	Курсовой проект (работа) Тематика курсовых проектов: 1. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда (на конкретном примере). 2. Организация работы административной службы (на конкретном примере). 3. Организация работы коммерческой службы (на конкретном примере). 4. Организация работы технической службы (на конкретном примере). 5. Организация работы службы дополнительных и сопутствующих услуг (на примере конкретной гостиницы). 6. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на примере одной из гостиниц). 7. Характеристика гостиниц или туристских комплексов своей области. 8. Характеристика обслуживания в отелях класса «пять звезд» на примере гостиницы... 9. Характеристика обслуживания в отелях экономического класса. 10. Характеристика обслуживания в отелях квартирного типа. 11. Характеристика обслуживания в апарта-отелях на примере гостиницы... 12. Характеристика обслуживания в отелях среднего класса. 13. Анимационные программы: цели, задачи, перспективы. 14. Технология выполнения производственных операций работниками поэтажной службы, работниками бельевой в гостинице. 15. Обеспечение безопасности труда работников гостиниц. 16. Организация работы с оставленными и потерянными вещами на примере гостиницы... 17. Организация работы сервис-бюро, спа-салона, салона красоты в гостиницах категории пять звезд. 18. Организация обслуживания гостей в оздоровительных комплексах гостиничных предприятий. 19. Организация работы службы безопасности в гостиницах. 20. Организация работы прачечной-химчистки в гостиничных предприятиях. 21. Организация работа бизнес-центра на примере гостиницы... 22. Организация оказания телекоммуникационных услуг на примере гостиницы... 23. Порядок и технология оказания персональных услуг гостю. 24. Технология оказания транспортных услуг проживающим на примере гостиницы		

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2	3	4
Консультации к экзаменам			12
Демонстрационный экзамен			12

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (воспроизведение информации, узнавание (распознавание), объяснение ранее изученных объектов, свойств и т.п.);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (самостоятельное планирование и выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1 Материально-техническое обеспечение

Реализация профессионального модуля реализуется на базе учебного кабинета «Гостиничный сервис»; лаборатории-тренажера «Гостиничный комплекс». Рабочие места лаборатории: службы приема и размещения – reception, back-office, холл, бельевая, два одноместных номера, один двухместный, один номер люкс, душевая, санузел.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- интерактивное оборудование;
- комплект образцов нормативно-правовых документов;
- комплект учебно-методической документации.

4.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Любавина И.П. Организация гостиничных услуг: учебник для студ.учреждений СПО. – М.: Издательский центр «Феникс», 2020
2. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах / М.А. Ехина. - М.: Академия, 2019. - 208 с.
3. Чередниченко Ю.П. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ.учреждений СПО. – М.: Издательский центр «Феникс», 2020
4. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
5. Иванов В.В., Волон А.Б. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе. - М.: Инфра-М, 2019. - 336 с.
6. Козлова И.В. Сувенирная продукция как элемент фирменного стиля организации // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. - 2017. - № 23. - С. 195 - 199.
7. Корчагова Л.А., Крушняк В.Е. Роль и значение фирменного стиля в формировании имиджа компании и продвижении ее товаров и услуг // Вестник РГГУ. Серия: Экономика. Управление. Право. - 2018. - № 2. - С. 113 - 123.

8. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.
9. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2020. – 226 с.
10. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. — 254 с.
- Дополнительные источники:
11. Пажитнова В.Г. Эффективный логотип - залог успеха // Экономика и социум. - 2017. - № 1-2. - С. 296 - 298.
12. Малых Н.И., Можаяева Н.Г. Экономика гостиничного предприятия. - М.: Дрофа, 2016. - 320 с.
13. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
15. Мичелли Д.А. Ritz-Carlton: золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия. - М.: Эксмо, 2017. - 384 с.
16. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме. – М., 2019.
17. Зайцева Н.А. Практикум по менеджменту туризма. – М., 2019.
18. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
19. Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатъева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.
20. Пеша А.В. Фирменный стиль как один из инструментов формирования корпоративной культуры организаций сферы обслуживания // Костюмология. - 2017. - № 1. - С. 1 - 8.
21. . Погорелова Э.И., Сергеев А.А. Качество обслуживания туристов в гостиницах как фактор привлечения туристов // Интерактивная наука. - 2018. - № 1. - С. 193 - 196
22. Прядко С.Н., Зангиев Б. Развитие методологических подходов к оценке эффективности формирования имиджа организации сферы услуг // Sciences of Europe. - 2018. - № 23-2. - С. 8 - 11.
23. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела. - М.: Юрайт, 2016. - 336 с.
26. Щербакова Е.Н., Савицкая В.Ю. Фирменный стиль в системе воздействия на потребителя // Экономические исследования и разработки. - 2018. - № 4. - С. 46 - 50.

27. Бондаренко Е.А. Роль фирменного стиля в деятельности организации // Инновационная наука. - 2018. - № 12. - С. 92 - 94.

28. Татьяна Чернышева. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме. М.:Новосибирский государственный технический университет, 2017

29. Ю. Коренко. Развитие рынка образовательных туристских услуг в России. М.:КноРус, 2017

30.Веснин, В. Р. Теория организации и организационного поведения / В. Р. Веснин. – М.: КноРус, 2017.

Периодическая литература:

1. Журнал «Отель» – ведущее российское периодическое издание, полностью посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

2. Журнал «Парад отелей» – ведущее российское периодическое издание рассматриваемые с различных точек зрения: поставщика услуг – гостиницы; посредника туристского агентства и представительства и, несомненно, конечного потребителя данного рынка – российского и иностранного туриста.

3. Журнал «Линия вкуса» – специализированное издание о ресторанном и гостиничном бизнесе региона Поволжье.

4. Журнал «Туризм и отдых» – рекламно–информационное издание, на страницах которого еженедельно представляется весь спектр услуг в сфере туристического бизнеса.

5. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» – специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.

6. Журнал «Индустрия Туризма» – специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.

7. Журнал «Современный Отель» – профессиональный путеводитель по гостиничному бизнесу.

8. Журнал «Пять звезд» – ежемесячный информационно–аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли.

Дополнительные Интернет-ресурсы по дисциплине:

1. www.delinform.ru – Интернет-журнал деловой информации для рийелеров, рестораторов и отельеров.

2. www.turgostinica.ru – Портал гостиничный бизнес в России.

3. www.prohotel.ru – Портал про гостиничный бизнес.

4. www.votpusk.ru – Специализированный сайт о туризме, отдыхе и путешествиях.

5. www.alltourism.ru – Специализированный сайт для туристов «Все про отдых».

6. www.minstm.gov.ru – Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации.

7. www.mdmst.tatar.ru – Министерство по делам молодежи, спорту и туризму Республики Татарстан.

8. <http://www.samospas-spb.ru> – Пожарная безопасность общежитий, гостиниц, отелей.

10. www.garant.ru – Информационно-правовой портал.

11. www.consultant.ru – Информационно-правовой портал.

4.3. 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 в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда». 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.

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических навыков предусматриваются практические занятия, которые проводятся после изучения соответствующих тем. Для развития творческой активности обучающихся в программе предусмотрено выполнение самостоятельных творческих работ.

Перед изучением модуля обучающиеся изучают следующие дисциплины: ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, ОП.02. Основы маркетинга гостиничных услуг, ОП.03. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, ОП.04. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, ОП.05. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия, ОП.06. Иностранный язык, ОП.08. Безопасность жизнедеятельности, ОП.09. Технология планирования профессиональной карьеры.

3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, которые должны проходить стажировку в профильных организациях (1 раз в 3 года).

**5 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.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование
ПК3.2.Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Оценка процесса	Экспертное наблюдение выполнения практических работ Оценка результатов
ПК3.3.Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Виды работ на практике Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Виды работ на практике Ролевая игра Ситуационная задача
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка процесса Оценка результатов	Курсовой проект
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование, собеседование
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра, ситуационные задачи
ОК 05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей	Экспертное наблюдение	Практическое задание

социального и культурного контекста		
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Экспертное наблюдение	Ролевая игра, ситуационные задачи, тестирование,
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическое задание, ролевая игра, ситуационные задачи, курсовой проект
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)
ОК 09.Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	практическое задание
ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическое задание, ролевая игра, ситуационные задачи курсовой проект; экзамен
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Практическое задание, ролевая игра, ситуационные задачи
Личностные результаты реализации программы воспитания по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело по программе подготовки специалистов среднего звена		
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к	

	<p>формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	
ЛР 7	<p>Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности</p>	
<p>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</p>		
ЛР 13	<p>Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере сервиса и туризма: социальную открытость, характеризующуюся обширностью, многочисленностью и разнообразием личностных и деловых контактов, осуществляемых с клиентами, партнерами и конкурентами по гостиничному бизнесу; осуществляющий качественный подбор услуг для потребителя, владеющий навыками взаимодействия с клиентами (умение договариваться, вести деловую переписку,</p>	

	соблюдающий нормы этикета), формирующий положительный имидж предприятия	
Личностные результаты программы воспитания, определенные ключевыми работодателями		
ЛР 16	Владеющий коммуникативными навыками (умение выявлять потребности клиента, работать в команде), проявляющий доброжелательность, стрессоустойчивость, толерантность.	
ЛР 17	Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: быть ответственным, дисциплинированным, трудолюбивым сотрудником, нацеленным на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующим с членами команды, сотрудничающим с другими людьми, проектномыслящим.	

