

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж дизайна, сервиса и права»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих**

2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, примерной рабочей программы профессионального модуля, учебного плана специальности. Является частью ППССЗ образовательного учреждения.

Организация-разработчик: ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

Разработчик:

Смирнова А.Ю., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права».

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций и личностных результатов реализации программы воспитания

Код	Наименование общих компетенций	Код личностных результатов реализации программы воспитания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9 ЛР13, ЛР14, ЛР16
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	ЛР2, ЛР4, ЛР10
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	ЛР1, ЛР8
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	ЛР2, ЛР7
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	ЛР10
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессио-	ЛР9

	нальной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	ЛР1

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Выполнение работ по профессии 11695 Горничная.
ПК 3.1.	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
ПК 3.2.	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.
ПК 3.3.	Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт в	<ul style="list-style-type: none"> - проведении текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения, - проведении уборки номерного фонда после выезда гостей, - проведении генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера; - проводить текущую уборку номерного фонда; - осуществлять экипировку номерного фонда; - проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; - подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; - производить уборку номерного фонда после выезда гостей; - соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в уборке номерного фонда;
- знать:	<ul style="list-style-type: none"> - правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере; - порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами; - виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; - порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и по-

	лучения готовых заказов; - правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей; - процедуру передачи дежурства в конце смены.
--	---

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:

Всего часов – 304,

в том числе в форме практической подготовки – 54 часа.

Из них на освоение МДК – 124 часа:

МДК 03.01 – 124 часа,

практики – 180 часов,

в том числе учебная – 72 часа,

производственная – 108 часов.

Промежуточная аттестация проводится в форме квалификационного экзамена по модулю.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						Самостоятельная работа	
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					практики		
				обучение по МДК				учебная			производственная
				Всего	в том числе						
Промежут. аттест.	лабораторных и практических занятий	курсовых работ (проектов)	учебная		производственная						
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	
ПК 3.1 ОК1-ОК09	Раздел 1. Особенности гостеприимства и современные сервисные технологии	40	22	40		14	-			-	
ПК 3.2. - 3.3 ОК1-ОК09	Раздел 2. Уборка номерного фонда средств размещения	264	32	84		40	-	72	108	-	
	Учебная практика	72						72			
	Производственная практика	108							108		
	Промежуточная аттестация	36			36						
		340	54	124	36	54		72	108	-	

2.2. Тематический план и содержание ПМ.03 Приобретение навыков работы по профессии 11695 Горничная

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем в часах	
1	2	3	
Раздел 1. Особенности гостеприимства и современные сервисные технологии.			
МДК.03.01 Приобретение навыков работы по профессии 11695 Горничная			
Тема 1.1. Служба уборки помещений как стратегическое подразделение гостиницы (отеля)	Содержание учебного материала	10	
	1. Составные части и пути обеспечения безукоризненного сервиса. Особенности работы в индустрии гостеприимства.	2	
	2. Назначение административно-хозяйственной службы. Функции административно-хозяйственной службы.	2	
	3. Стандартные операционные процедуры хозяйственной службы	2	
	4. Взаимодействие службы уборки помещений с другими службами гостиниц (отелей).		
	Практические занятия	2	
Практическое занятие №1. Составление графика работы персонала хозяйственной службы гостиницы. Составление графика работы горничных.		2	
Тема 1.2. Стандарты, регламентирующие работу службы уборки помещений в гостиницах (отелях)	Содержание учебного материала	8	
	1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ и правила проживания в объекте размещения.	2	
	2. Современные сервисные технологии и стандартные операционные процедуры средств размещения.	2	
	Практические занятия	4	
	Практическое занятие № 2. Составление правил поведения горничной в нестандартных ситуациях.		2
	Практическое занятие № 3. Соблюдение технологии и стандартов работы АХС предприятия.		2
Тема 1.3. Работа супервайзера и должностные обязанности горничных	Содержание учебного материала	8	
	1. Должностные обязанности горничных всех смен. Обязанности, вменяемые горничным: 1 смены (утренней), 1 смены (дневной). Обязанности, вменяемые горничным: 2 вечерней смены.	2	
	2. Схема работы супервайзеров.	2	
	Практические занятия	4	
	Практическое занятие № 4. Должностные обязанности супервайзера. Составление схемы работы супервайзера.		2
	Практическое занятие № 5. Должностные обязанности горничных ночной смены. Особенности работы горничных утренней и дневной смены.		2
Тема 1.4. Культура поведения сотрудников и основы эффек-	Содержание учебного материала	14	
	1. Основные правила общения с гостями, коллегами и руководством объекта размещения. Качество речи и стоп-фразы. Требования внешнему виду сотрудника объекта размещения.	2	

тивной коммуникации в гостиницах (отелях)	2.	Алгоритмы, обращения к гостю, приветствия, прощания, ответов на вопросы, просьб о действии, отказа.	2
	3.	Работа с просьбами, жалобами и рекламациями гостей.	2
	4.	Непредсказуемость проблем и правила поведения сотрудников объектов размещения в нетипичных ситуациях.	2
	5.	Этические аспекты работы персонала предприятий индустрии гостеприимства.	2
	Практические занятия		4
	Практическое занятие № 6. Составление правил обращения к гостю: приветствия, прощания.		2
Практическое занятие № 7. Составление алгоритма: ответов на вопросы, просьб о действии, отказа, работы с жалобами гостей.		2	
Раздел 2. Уборка номерного фонда средств размещения			
Тема 2.1. Организация рабочего места.	Содержание учебного материала		10
	1.	Современное уборочное оборудование и инвентарь. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования.	2
	2.	Приемы подготовки материалов для гостей. Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы.	2
	3.	Техника безопасности и труда. Основы охраны труда и гигиены. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием.	2
	Практические занятия		4
	Практическое занятие № 8. Подбор и комплектация средств уборки помещений. Подбор и подготовка моющих средств.		2
Практическое занятие № 9. Подбор и комплектация белья, предоставляемых гостям. Подбор и комплектация предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.		2	
Тема 2.2. Правила безопасности и охраны труда	Содержание учебного материала		12
	1	Виды инструктажа: вводный первичный, повторный, внеплановый, текущий.	2
	2	Обязанности работников. Производственная санитария и гигиена.	2
	3	Причины возникновения пожаров.	2
	4	Организационные мероприятия по созданию пожарной охраны в гостинице.	2
	5	Проведение противопожарной подготовки работников.	2
Практические занятия		2	
Практическое занятие № 10. Санитарное состояние помещений гостиницы. Инструкции по санитарному содержанию помещений гостиницы.		2	
<i>Контрольная работа по разделу 1, темам: 2.1, 2.2</i>			2
Тема 2.3. Текущая уборка номерного фонда	Содержание учебного материала		26
	1	Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде. Проверка наличия и сохранности всех предметов в номерном фонде.	2
	2	Составление и подача заявок в инженерно - техническую службу средства размещения и контроль их исполнения.	2
	3	Регистрация забытых и потерянных гостями (клиентами) вещей.	2
	4	Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.	2
	5	Экспресс-уборка в номере, занятом VIP - клиентом.	2
	Практические занятия		16
	Практическое занятие № 11. Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда		2
	Практическое занятие № 12. Проверка исправности и функционирования инвентаря.		2
	Практическое занятие № 13. Проверка исправности и функционирования оборудования в номерном фонде		2
Практическое занятие № 14. Комплектация номерного фонда расходными материалами		2	
Практическое занятие № 15. Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде в соответствии со стандартами средства размещения		2	

	Практическое занятие № 16. Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде.	2
	Практическое занятие № 17. Уборка ванной комнаты в номерном фонде.	2
	Практическое занятие № 18. Уборка спальни, комнат в номерном фонде.	2
Тема 2.4. Уборка номерного фонда после выезда гостей	Содержание учебного материала	18
	1 Проверка наличия и сохранности всех предметов в номерном фонде	2
	2 Составление и подача заявок в инженерно - техническую службу средства размещения и контроль их исполнения	2
	3 Регистрация забытых и потерянных гостями (клиентами) вещей	2
	4 Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения	2
	Практические занятия	10
	Практическое занятие № 19. Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей.	2
	Практическое занятие № 20. Проверка исправности и функционирования инвентаря/ оборудования в номерном фонде.	2
	Практическое занятие № 21. Комплектация номерного фонда расходными материалами.	2
	Практическое занятие № 22. Замена постельного белья и полотенец в номерном фонде.	2
Практическое занятие № 23. Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде.	2	
Тема 2.5. Генеральная уборка номерного фонда	Содержание учебного материала	16
	1 Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда.	2
	2 Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой.	2
	3 Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой.	2
	4 Мытье окон, витражей номерного фонда.	2
	5 Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.	2
	Практические занятия	6
	Практическое занятие № 24. Уборка ванной комнаты в номерном фонде.	2
	Практическое занятие № 25. Уборка спальни, комнат в номерном фонде.	2
	Практическое занятие № 26. Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда.	2
<i>Экзамен</i>		
Учебная практика Виды работ: Ознакомиться с организацией административно-хозяйственной службы гостиницы. Изучить комплектацию уборочной тележки. Изучить экспресс уборку номера. Изучить текущую уборку. Изучить генеральную уборку номера. Изучить контроль качества уборки в номере. Отработать технологию уборки свободных и заселенных гостиничных номеров. Изучить комплектацию и пополнение номеров сервисными принадлежностями. Изучить процедуру оформления забытых вещей. Изучить оформление заявки на устранения технических неисправностей в номере. Отработать процедуру осуществления смены постельного белья в закрепленных номерах. Отработать процедуру приемки и сдачи гостиничного номера.	72	
Производственная практика раздела 1		108

<p>Виды работ: Анализ структуры административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы Выполнение работы горничной. Разработка мероприятий по повышению квалификации горничных. Анализ внешнего вида и культуры поведения. Выполнить комплектацию уборочной тележки. Выполнить текущую уборку. Выполнить генеральную уборку номера. Выполнить контроль качества уборки в номере. Выполнить комплектацию и пополнение номеров сервисными принадлежностями. Выполнение уборки свободных и заселенных гостиничных номеров. Выполнение процедуры смены постельного белья в закрепленных номерах. Выполнение процедуры приемки и сдачи гостиничного номера.</p>	
Промежуточная аттестация - экзамен по модулю	
Всего:	304

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, оснащенный оборудованием:

- интерактивная доска,
- учебная доска
- персональный компьютер с выходом в Интернет,
- звуковые колонки,
- принтер,
- комплект настенных стендов,
- таблицы, схемы,
- презентации по темам дисциплины

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- мультимедийное оборудование (экран, проектор, персональный компьютер, звуковые колонки, принтер);
- компьютеры по количеству посадочных мест.

Оснащение базы практики осуществляется в соответствии с п 6.1.2.3 ППССЗ по специальности. Производственная практика реализуется в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональных областях: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по основному виду деятельности, предусмотренного программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники:

1. Козлова-Зубкова Н.А. Организация и осуществление приёма и размещения гостей серия учебников ФУМО 43. 00. 00 "Сервис и туризм : учебник / Козлова-Зубкова Н.А. — Москва : КноРус, 2023. — 202 с. — ISBN 978-5-406-11402-5. — URL: <https://book.ru/book/949409> — Текст : электронный.
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
3. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник/И.И. Попова.-4-е изд., перераб. и доп.-Москва.: Академия,2021.-272 с.- (СПО).-ISBN 978-5-4468-9655-4— Текст : электронный // Образовательная платформа Академия [сайт]. - URL: <https://www.academia//> Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblionline.ru/bcode/451272>
4. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения [Текст] : учебник / М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2018. - (Профессиональное образование).
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433891>

Дополнительные источники:

1. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: уч. пос. – Москва: Альфа-М: Инфра-М, 2013. – 304 с.
2. Журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса. «Академия гостеприимства».
3. Журнал «Гостиничное дело».

Интернет-ресурсы:

1. Экзаменационные вопросы по дисциплине: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» - [Электронный ресурс], форма доступа: www.collegetsaritsyno.ru/content/ekzamenatsionnye-voprosy-po-distsipline-%C2%ABorganizatsiya-obslyzhvaniya-gostei-v-protssesse-pro, свободная.
2. Разработка мероприятий по организации обслуживания гостей в бизнес-гостинице - [Электронный ресурс], форма доступа: http://otherreferats.allbest.ru/sport/00151356_0.html, свободная.
3. Организация обслуживания номерного фонда - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.referatweb.ru/content/referat/tourism/tourism44.php>, свободная

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. 75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике
ПК 3.2. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. 75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике
ПК 3.3. Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. 75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача
ОК.02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата Оценка процесса	Собеседование Ситуационная задача
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	Оценка результата Оценка процесса	Собеседование Ситуационная задача
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Оценка результата Оценка процесса	Собеседование Ситуационная задача

ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Оценка результата Оценка процесса	Собеседование Ситуационная задача
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Оценка результата Оценка процесса	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача