

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 26 » 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда**

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Разработчики _____ 25.05.2022 г. _____ Беляева М.В., Дзюбенко
Е.В.
(подпись)(дата)(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель цикловой комиссии социально-экономических дисциплин
(наименование кафедры, являющейся ответственной за данное направление подготовки, профиль)
_____ 25.05.2022 г. _____ Сушкова Т.А.
(подпись)(дата)(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.....	4
2.	Рабочая программа междисциплинарного курса МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.....	8
3	Рабочая программа междисциплинарного курса МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.....	24
4.	Программа учебной практики УП 03.01.....	24
5.	Программа производственной практики ПП 03.01.....	30

Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля

1. Цели и задачи профессионального модуля

Целью освоения профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

Выпускник, освоивший профессиональный модуль, готовится к следующему виду деятельности: организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения профессионального модуля направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации 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 языках.

ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
- 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;

уметь:

- 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;

иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

3. Тематический план профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименование междисциплинарного курса (курсов)	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	
ОК 1.-10., ПК 3.1	МДК 03.01 Организация и	241	193	89		38				

– 3.3	контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда								
ОК 1.-10., ПК 3.1 – 3.3	МДК 03.01 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	86	67	33		10			
	Всего по МДК	327	260	122		48			
ПК 3.1 - 3.3	Практика	216						108	108
	Экзамен по модулю	9							
Всего по ПМ:		552	260	122		48		108	108

Виды промежуточной аттестации по профессиональному модулю:

ПМ.03 – экзамен по модулю (7 семестр)

МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - курсовая работа (7 семестр), экзамен (7 семестр).

МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - экзамен (7 семестр).

Учебная практика УП 03.01. - дифференцированный зачет (7 семестр)

Производственная практика (практика по профилю специальности) ПП 03.01. - дифференцированный зачет (7 семестр).

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

(подпись) Василенко В. Н.
(Ф.И.О.)
" 26 " 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

**МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда**

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

1. Цели и задачи междисциплинарного курса:

Целями освоения междисциплинарного курса МДК 3.1. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н "О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)", зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779).

Междисциплинарный курс направлен на решение задач следующего вида профессиональной деятельности:

-организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552 с изменениями и дополнениями от 17 декабря 2020 г.).

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

В результате освоения междисциплинарного курса в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

Знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
 - принципы взаимодействия с другими службами отеля;
 - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
 - 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;
 - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;*
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;*
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;*
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;*

- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила обращения с магнитными ключами;

Уметь:

- 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;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- 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;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; 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).</p> <p>Знания: 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; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
2	ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат</p>

			оформления результатов поиска информации.
3	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.</p>
4	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
5	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
6	ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p>Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения.</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p>
7	ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p> <p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.</p>
8	ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности).</p> <p>Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</p>

			средства профилактики перенапряжения.
9	ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
10	ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: 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.</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
18	ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p> <p>Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>
19	ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p>

			<p>Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно -распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>
20	ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p> <p>Знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>

3. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы:

Междисциплинарный курс относится к обязательной части профессионального цикла и входит в состав профессионального модуля ПМ 3. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда». МДК 3.1 изучается в 7 семестре 4 года обучения и основывается на изучении общепрофессиональных дисциплин «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия», «Сервисная деятельность», МДК 2.1. «Организация и контроль текущей

деятельности работников службы питания» и предшествует прохождению обучающимися учебной и производственной практик.

4. Объем междисциплинарного курса и виды учебной работы:

Общая трудоемкость междисциплинарного курса составляет 241 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		7 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	241	241
Контактная работа , в т.ч. аудиторные занятия:	193	193
Лекции	104	104
в том числе в форме практической подготовки	84	84
Практические занятия	89	89
в том числе в форме практической подготовки	89	89
Курсовая работа		
Вид аттестации (зачет/экзамен)	экзамен/10 курсовая работа	Экзамен/10 курсовая работа
Самостоятельная работа:	38	38
проработка материала по конспекту лекций	8	8
реферат	6	6
Оформление отчета по практическим занятиям	6	6
Подготовка к тестированию	6	6
Самостоятельная работа над курсовой работой	10	10
Подготовка к экзамену	2	2

5 Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов междисциплинарного курса

№ п/п	Наименование раздела меж дисциплинарного курса	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. час	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1	Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда материальных ресурсов и персонала.	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Персонал номерного	45	60

		<p>фонда.</p> <p>Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.</p> <p>Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление. Организация заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Правила обращения с магнитными ключами.</p>		
2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<p>Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Уборочные материалы, техника, инвентарь. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.</p> <p>Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения</p>	27	99

	<p>забытых вещей, оформление возврата.</p> <p>Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</p> <p>Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.</p> <p>Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.</p> <p>Воровство в гостинице. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.</p>		
Промежуточная аттестация		10	

5.2 Разделы междисциплинарного курса и виды занятий

Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч		Практические занятия, ак. ч		СРО, ак. ч
	в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	20	28	-	32	18
2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с	-	56	-	43	20

текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.					
Промежуточная аттестация	10				

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика лекционных занятий	Трудоёмкость, ак. час.
1	Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах персонала.	Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4
		Структура службы эксплуатации номерного фонда.	4
		Персонал номерного фонда.	4
		Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	2
		Планирование потребности в материальных ценностях.	6
		*Инвентаризация	4
		*Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.	4
		*Оформление документации при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей	4
		*Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.	4
		*Правила обращения с магнитными ключами.	2
		*Оказание первой помощи.	4
		*Принципы создания системы безопасности в гостинице.	2
		*Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах	2
*Охрана труда и техника безопасности в гостиницах	2		
2	Организация и	*Подготовка горничной к работе	2
		*Организация уборочных работ	2
		*Уборка номеров.	6
		*Подготовка номеров к заселению.	4
		*Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	4
		*Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	4
		*Особенности обслуживания room-service	2

контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	*Уборочные материалы, техника, инвентарь.	4
	*Хранение ценных вещей проживающих.	4
	*Организация работы прачечной.	4
	*Организация работы химчистки.	4
	*Обеспечение безопасности проживающих.	6
	*Сохранность имущества проживающих.	6
	*Организация бытового обслуживания.	2
*Принципы и технология организации досуга и отдыха.	2	

*в форме практической подготовки

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика практических занятий	Трудоёмкость, час.
1	Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	*Комплектация тележки горничной.	2
		*Анализ технического оборудования для уборочных работ.	4
		*Составление памятки для горничной по проведению уборочных работ.	2
		*Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	4
		*Составление алгоритма проверки качества уборочных работ.	4
		*Подбор чистящих и моющих средств и их анализ для конкретного вида уборки.	2
		*Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	4
		*Семинар «Технология обслуживания номерного фонда».	2
		*Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении уборочных работ.	2
		*Составление правил поведения в нестандартных ситуациях.	4
*Составление правил безопасной работы с моющими средствами.	2		

		*Составление правил безопасной работы с электроприборами.	4
		*Изучение схемы эвакуации при пожаре в гостинице.	2
		*Семинар: Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.	2
2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	*Составление и обоснование перечня дополнительных гостиничных услуг.	2
		*Составление перечня комплиментов.	4
		*Проведение анализа современных востребованных дополнительных услуг по журналам и Интернету.	4
		*Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2
		*Составление правил контроля выполнения требований к качеству услуг.	4
		*Заполнение форм бланков.	4
		*Рабочий день работника гостиницы.	2
		*Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4
		*Оформление заказа для обслуживания в номере.	2
		*Составление документации для проведения инвентаризации.	4
		*Составление актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.	4
		*Обращение с магнитными ключами.	2
		*Составление перечня оборудования для хранения ценных вещей.	2
		*Заполнение документации на хранение личных вещей проживающих.	4
*Составление программы противодействия воровству в гостинице.	3		

		*Семинар: Организация хранения ценностей проживающих.	2
--	--	---	---

*в форме практической подготовки

5.2.3 Лабораторный практикум – не предусмотрен.

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Вид СРС	Трудоемкость, час.
1	Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию Оформление отчета по практической работе Выполнение курсовой работы Подготовка к экзамену	18
2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Проработка материалов по конспекту лекций. Подготовка к тестированию по разделу Оформление отчета по практической работе Выполнение курсовой работы Подготовка к экзамену	20

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

6.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022 <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>
2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018 https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309
3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-

6.2. Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО - М. : Юрайт, 2017
2. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник - М. : Академия, 2018-5
3. Управление персоналом / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк – Москва : Дашков и К°, 2020
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573120>
4. Максимцев, И. А. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО— М. : Юрайт, 2018 <https://biblio-online.ru/book/upravlenie-personalom-413906>
5. Предпринимательство в индустрии гостеприимства / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.— Ставрополь : Секвойя, 2017 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=485071

Периодические издания

Доступ к порталу по гостиничному делу WELCOMZONE.RU

6.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://www.window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	http://minobrnauki.gov.ru
Портал открытого on-line образования	http://npod.ru
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	http://www.ict.edu.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	http://education.vsu.ru

6.4 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALTLinux.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адре-су <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

Тренинговый кабинет «Учебный гостиничный номер» (ауд.545)	Шкаф для одежды Шкаф со стеклом Угловые стойки Кровать и прикроватные тумбочки – 2 шт. 2 комплекта постельного белья, 2 комплекта банного белья, тапочки, парфюмерно-косметические принадлежности, ванная комната Тумба для TV Кресло «Релакс» - 2 шт., одеяло, подушка, покрывало, шторы, укомплектованная тележка горничной, полотенце для лица, ног и тела, ведро для мусора, ершик для унитаза, держатель для бумаги.	Microsoft Windows7 ; Adobe Reader XI; Microsoft Office 2007 Standard
Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543)	Мультимедиа проектор Ноутбук IntelCore 13 3120 M Доска для презентация Экран SCREENMediaEconomy – P Доска 3-х элементная Стойка ресепшн, композиция из цветов, шкаф для папок, сейф, ключи, телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги, корзина для мусора.	

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 **Оценочные материалы (ОМ)** для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом **ивходят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Василенко В. Н.

(Ф.И.О.)

" 26 " 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

**МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной
коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда**

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения междисциплинарного курса МДК 03.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуг гостеприимства, общественное питание и прочее).

Междисциплинарный курс направлен на решение задач следующего вида профессиональной деятельности:

-организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»(утв.приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г.№ 1552)

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

знать:лексический (1 200 – 1 400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности;

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

- особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.

- *основные правила составления и оформления различных деловых документов, необходимых для осуществления профессиональной трудовой деятельности;*

- *принципы и виды поиска информации в различных поисковых системах;*

уметь:общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;

- переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;

- самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;

- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);

- понимать тексты на базовые профессиональные темы;

- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);

- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.
- участвовать в обсуждении профессиональных ситуаций, проблем;
- переводить (со словарем)инострannую профессиональную документацию.

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; 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).
			Знания: 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; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
2	ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для 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.
			Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
3	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.
			Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.

4	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
			Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
5	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.
			Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
6	ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения.
			Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
7	ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).
			Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.
8	ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности).
			Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения.
9	ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
			Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

10	ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: 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 связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
18	ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p> <p>Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>
19	ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживаемому персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации</p>

			процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно - распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
20	ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p> <p>Знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально- технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>

3. Место междисциплинарного курса в структуре основной профессиональной образовательной программы

Междисциплинарный курс МДК 03.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» относится к обязательной части ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда». Междисциплинарный курс изучается в 7 семестре и основывается на изучении учебного предмета «Иностранный язык» общеобразовательного цикла, а также «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» цикла ОГСЭ.

3. Объем междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоемкость междисциплинарного курса составляет 87 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		5 семестр
Общая трудоемкость междисциплинарного курса	86	86
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	67	67
Лекционные занятия	34	34
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	18	18
Практические занятия	33	33
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	33	33
Вид аттестации	экзамен/9	экзамен/9
<i>Самостоятельная работа:</i>	10	10
Подготовка к тестированию	3	3
Чтение, перевод текстов. Подготовка диалогов.	7	7

5. Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведённого на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов междисциплинарного курса

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, Ак. час	
			В традиционной форме	В форме практической подготовки
1	Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	19	16
2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного	7	35

	службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.		
--	--	--	--	--

5.2 Разделы междисциплинарного курса и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак.час		ПЗ ак.час,		СРО, час
		В традиционной форме	В форме практической подготовки	В традиционной форме	В форме практической подготовки	
1	Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	16			16	3
2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		18		17	7
Экзамен					9	

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекций	Трудоёмкость раздела, часы
1.	Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	16
2.	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	*Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	18

* в форме практической подготовки

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость раздела, ак.час
1	Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	*Введение лексики, закрепление в упражнениях	2
		*Чтение и перевод текста "Housekeeping". Вопросы и ответы по содержанию текста.	2
		*Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2
		*Составление диалогов.	2
		*Встреча, обслуживание гостей и прощание.	2
		*Введение и закрепление лексики.	2
		*Практика устной речи.	2
		*Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время	2

		смены.	
2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	*Введение лексики, закрепление в упражнениях	2
		*Развитие навыков устной речи.	2
		*Выполнение упражнений с использованием лексики.	2
		*Составление диалогов.	2
		*Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях.	3
		*Практика устной речи.	2
		*Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2
*Практика устной речи.	2		

* в форме практической подготовки

5.2.3 Лабораторные занятия
не предусмотрены

5.2.4. Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, ак.час
1	Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Подготовка к тестированию	3
2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Подготовка к тестированию. Чтение и перевод текстов.	7

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

6.1. Основная литература Английский язык

1. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 1: учебное пособие для среднего профессионального образования - Москва : Издательство Юрайт, 2020 <https://urait.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-leksiko-grammaticheskoe-posobie-v-2-ch-chast-1-452245#page/1>

2. Куряева, Р. И. Английский язык. Лексико-грамматическое пособие в 2 ч. Часть 2: учебное пособие для среднего профессионального образования - Москва : Издательство Юрайт, 2020 <https://urait.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-leksiko-grammaticheskoe-posobie-v-2-ch-chast-2-452246#page/1>

3. Кузьменкова, Ю. Б. Английский язык + аудиозаписи в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования— Москва : Издательство Юрайт, 2020 <https://urait.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-audiozapisi-v-eps-450719#page/1>

4. Краснова, Т. И. Английский язык для специалистов в области интернет-технологий. EnglishforInternetTechnologies : учебное пособие для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2021 <https://urait.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-dlya-specialistov-v-oblasti-internet-tehnologiy-english-for-internet-technologies-473961#page/1>

Немецкий язык

1. Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch (a1—a2) : учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2020 <https://urait.ru/viewer/nemeckiy-yazyk-deutsch-a1-a2-451268#page/1>

2. Deutsch im Leben und Beruf = Немецкий язык в жизни и профессии : учебник / О.А. Кострова, О.В. Хабер, С.И. Малышева и др. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020 https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=597500

3. Камянова, Т.Г. Deutsche Grammatik = Грамматика немецкого языка: теория и практика : в 2 частях Ч. 1. – Москва ; Берлин : ДиректмедиаПабблишинг, 2020 https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=573176

6.2. Дополнительная литература

Английский язык

1. Шляхова, В.А. Английский язык для экономистов : учебник - М. : Дашков и К°, 2020

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573197>

2. Чилиевич, Н.М. Английский язык в профессии. Торговое дело = English for Trade Industry – Минск : РИПО, 2018 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=487905

3. Скопинцева, В.И., Сидельникова, И.В. Фонетика и грамматика английского языка: учебное пособие – Воронеж, 2018 <http://biblos.vsuet.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/4743>

Немецкий язык

1. Тинякова, Е.А. Учебник немецкого языка оригинальной методики = Lehrbuch der Deutschen Sprache für alle die Deutsche Kultur und Sprache kennenlernen wollen – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=496409

Периодические издания:

- Food Technology
- Иностранные языки в высшей школе
- Журнал для изучающих английский язык "Speakout"
- Die Fleischerei
- Vitamin De

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Методические указания к выполнению самостоятельной работы для студентов, обучающихся по всем специальностям / Е.В. Дзюбенко; ВГУИТ, - Воронеж: ВГУИТ, 2016. — 23с.

<http://biblos.vsuet.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/>

6.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения междисциплинарного курса

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsuet.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsuet.ru/

6.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по междисциплинарному курсу, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении междисциплинарного используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении междисциплинарного курса используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALTLinux.

7. Материально-техническое обеспечение междисциплинарного курса

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsuet.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

Кабинет иностранного языка (ауд. 4а)	Мультимедиа проектор SANYOPLC –XU 50 – 1 шт.; Экран переносной – 1 шт.; НоутбукASUSK 73 EI5-2410 MСPU\4096\500\DVD-RW \Intel(R) HDGraphics 3000– 1 шт.; Магнитофон Panasonic; Лингафонное оснащение; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.	Microsoft Windows; Microsoft Office 2007 Standart
--------------------------------------	--	--

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по междисциплинарному курсу

Оценочные материалы (ОМ) для междисциплинарного курса включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом **ивходят в состав рабочей программы междисциплинарного курса**

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 26 » 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП 03.01**

по профессиональному модулю

**ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда**

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

1. Цель и задачи практики:

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся профессиональных компетенций, умений, приобретение первоначального практического опыта, адаптацию обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм и реализуется в рамках профессиональных модулей программы среднего профессионального образования по основным видам деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Целью прохождения учебной практики является подготовка обучающегося к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Рабочая программа учебной практики является частью образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации специалист по гостеприимству и основного вида деятельности (ВД):

-организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

Задачи учебной практики:

-закрепление и углубление полученных теоретических знаний с точки зрения их применения на практике;

-приобретение умений и первоначального практического опыта по основным видам деятельности;

-умение самостоятельно решать конкретные профессиональные задачи.

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении учебной практики:

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОП СПО по основным видам деятельности для последующего освоения ими профессиональных компетенций по избранной специальности.

Процесс прохождения практики направлен на освоение обучающимися следующих профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО по данной специальности:

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.

Процесс прохождения практики направлен на формирование умений и приобретение первоначального практического опыта:

ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

умения:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;

практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

3. Организация практики:

Учебная практика проводится в учебных лабораториях, структурных подразделениях образовательной организации:

- Тренинговый кабинет «Учебный гостиничный номер» (ауд.545).
- Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543).

Учебная практика проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла. Сроки проведения практики устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ОП СПО, календарным графиком учебного процесса.

4. Структура и содержание практики:

Распределение учебного времени для выполнения заданий практики:

Наименование профессионального модуля	Виды работ	Кол. часов	Освоенные компетенции	Формы отчетности	Формы контроля
ПМ. 3 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		108	ПК 3.1 ПК 3.2	Отчет о прохождении практики, дневник, аттестационный лист, характеристика	Выполнение задания соответствующего видам работ по ФОС, выполнение соответствующего раздела отчета, ведение дневника практики
УП. 3.1	1. Ознакомление со стандарта ми обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	6	ПК 3.1		
	2. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	6	ПК 3.2		

	3.Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	12	ПК 3.2		
	4.Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	6	ПК 3.2		
	5.Проведение различных видов уборочных работ.	6	ПК 3.2		
	6.Оформление документов на забытые вещи.	6	ПК 3.1		
	7.Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	6	ПК 3.2		
	8.Использование в работе знаний иностранных языков.	6	ПК 3.2		
	9.Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.	12	ПК 3.2		
	10.Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	6	ПК 3.2		
	11.Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	6	ПК 3.2		
	12.Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.	6	ПК 3.2		
	13.Оформление актов при ввозе в помещение уцененных или поврежденных вещей гостей.	6	ПК 3.2		
	14.Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	6	ПК 3.2		
	15.Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	6	ПК 3.1		
	16.Составление актов на списание инвентаря и	6	ПК 3.1		

5. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики:

5.1. Основная литература:

1.Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2.Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

3.Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

4.Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

5.Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

6. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник - М. : Академия, 2018

5.Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2017.

6.Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО [Текст] / М.А.Ехина . – М.: Академия, 2017.

5.2. Дополнительная литература:

1.Управление персоналом / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк – Москва : Дашков и К°, 2020

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573120>

2.Предпринимательство в индустрии гостеприимства / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.– Ставрополь : Секвойя, 2017

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=485071

5.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/

Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

5.4 Перечень информационных технологий, используемых при прохождении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При прохождении практики используется программное обеспечение и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ» <https://education.vsu.ru/>, автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры» <https://training.i-exam.ru/>, «Интернет-экзамен».

При прохождении практики используется лицензионное и открытое программное обеспечение – ОС Windows; MSOffice, AdobeReader, Avidemux, HDVDeck, Inkscape, VirtualDub, PascalABC, MicrosoftOffice, Lazarus, FreePascal, Speccy, PDF-Creator, Спутник, Paint.net, 7-Zip, Kaspersky, Компас, FarManager, AndroidStudio, IntelliJIDEA, NetBeanse, MicrosoftSQLServerExpressEditional, EclipseIDEforJavaEEDevelopers, .NETFrameworkJDK 8, MicrosoftSQLServerJavaConnector, SQLServerManagementStudio.

6. Материально-техническое обеспечение практики:

Для проведения практики используются:

Тренинговый кабинет «Учебный гостиничный номер» (ауд.545):

Шкаф для одежды

Шкаф со стеклом

Угловые стойки

Кровать и прикроватные тумбочки – 2 шт.

2 комплекта постельного белья, 2 комплекта банного белья, тапочки,

парфюмерно-косметические принадлежности,

ванная комната

Тумба для TV

Кресло «Релакс» - 2 шт., одеяло, подушка, покрывало, шторы, укомплектованная тележка горничной, полотенце для лица, ног и тела, ведро для мусора, ершик для унитаза, держатель для бумаги.

Учебно-тренинговая лаборатория гостинично – туристских услуг (ауд. 543)

Мультимедиа проектор

Ноутбук IntelCore i3 3120 M

Доска для презентация

Экран SCREENMediaEconomy – P

Доска 3-х элементная

Стойка ресепшн, композиция из цветов, шкаф для папок, сейф, ключи, телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги, корзина для мусора.

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы;
---	--

	Комплект учебной мебели
--	-------------------------

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

7. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной практике

Оценочные материалы (ОМ) для практики включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- материалы, необходимые для оценки знаний, умений, первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по практике определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

Оценочные средства представляются в виде оценочных материалов для промежуточной аттестации обучающихся отдельным комплектом и входят в состав программы практики.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ 2.4.17-2017 ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 26 » 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ УП 03.01
(по профилю специальности)**

по профессиональному модулю

**ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда**

Специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

1. Цель и задачи практики:

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающихся профессиональных компетенций, приобретение практического опыта, адаптацию обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм и реализуется в рамках профессиональных модулей программы среднего профессионального образования по основным видам деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Целью прохождения учебной практики является подготовка обучающегося к выполнению и решению профессиональных задач в области: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации специалист по гостеприимству и основного вида деятельности (ВД):

-организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

Задачами производственной практики являются закрепление и совершенствование приобретенного в процессе обучения опыта практической деятельности обучающихся.

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении производственной практики (по профилю специальности):

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающегося профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей образовательной программы по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Процесс прохождения практики направлен на формирование умений и приобретение первоначального практического опыта:

ПМ. 3 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

умения:

-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.

практический опыт в:

-
 в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
 -планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

В результате прохождения практики в рамках каждого профессионального модуля обучающихся должен приобрести практический опыт работы.

3. Организация практики:

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями (ООО «Дегас», ООО «Багира», гостиница «АМАКС Парк-отель», Гостиничный комплекс «Восток», ООО «ОСБСС» ООО «Региональная гостиничная сеть» отель «HolidayInnExpress», ООО «Согдиана»).

Производственная практика (по профилю специальности) проводится как непрерывно, так и путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям) при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

4. Структура и содержание практики:

Распределение учебного времени для выполнения заданий практики:

Наименование профессионального модуля	Виды работ	Кол. часов	Освоенные компетенции	Формы отчетности	Формы контроля
ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		108	ПК 3.2 ПК 3.3	Отчет о прохождении практики, дневник, аттестационный лист, характеристика	Выполнение задания соответствующего видам работ по ФОС, выполнение соответствующего раздела отчета, ведение дневника практики
ПП. 03.1	1. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений	12	ПК 3.2		

	общего пользования. оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.				
	2.Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	12	ПК 3.2		
	3.Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	12	ПК 3.2		
	4.Работа с просьбами и жалобами гостей.	12	ПК 3.2		
	5.Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	12	ПК 3.2		
	6.Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.	12	ПК 3.3		
	7.Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	12	ПК 3.3		
	8.Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.	12	ПК 3.3		
	9.Оформление актов на списание малоценного инвентаря.	12	ПК 3.3		

5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по практике:

6.1 Оценочные материалы (ОМ) для практики включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- материалы, необходимые для оценки знаний, умений, первоначального практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, первоначального практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций.

6.2. Для каждого результата обучения по практике определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом и входят в состав программы практики. Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

6. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

6.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

4. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

5. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

6. Ехина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник - М. : Академия, 2018

5. Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2017.

6. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

6.2. Дополнительная литература:

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

4. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы

приема и размещения: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

5.Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

6. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник - М. : Академия, 2018

5.Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2017.

6.Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО [Текст] / М.А.Ехина . – М.: Академия, 2017.

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ	https://education.vsu.ru/

6.4 Перечень информационных технологий, используемых при прохождении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При прохождении практики используется программное обеспечение и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ»<https://education.vsu.ru/>, автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры» <https://training.i-exam.ru/>, «Интернет-экзамен».

При прохождении практики используется лицензионное и открытое программное обеспечение – ОС Windows; MSOffice, AdobeReader, Avidemux, HDVDeck, Inkscape, VirtualDub, PascalABC, MicrosoftOffice, Lazarus, FreePascal, Speccy, PDF-Creator, Спутник, Paint.net, 7-Zip, Kaspersky, Компас, FarManager, AndroidStudio, IntelliJIDEA, NetBeanse, MicrosoftSQLServerExpressEditional, EclipseIDEforJavaEEDevelopers,.NETFrameworkJDK 8, MicrosoftSQLServerJavaConnector, SQLServerManagementStudio.

7. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Производственная практика проводится на базе предприятий, на основе договоров, заключенных между образовательной организацией и предприятиями, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Для проведения практики используется материально-техническая база предприятий ООО «Дегас», ООО «Багира», гостиница «АМАКС Парк-отель», Гостиничный комплекс «Восток», ООО «ОСБСС» ООО «Региональная гостиничная сеть» отель «HolidayInnExpress», ООО «Согдиана» и др.. Данные предприятия относятся к предприятиям сферы сервиса и располагают действующим рабочим парком оборудования, соответствующего санитарным, противопожарным нормам и требованиям техники безопасности и специалистами, необходимыми для формирования компетенций, заявленных в настоящей программе.

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № ААА.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по производственной практике

Оценочные материалы (ОМ) для практики включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- материалы, необходимые для оценки знаний, умений, первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений первоначального практического опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по практике определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

Оценочные средства представляются в виде оценочных материалов для промежуточной аттестации обучающихся отдельным комплектом и входят в состав программы практики.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ 2.4.17-2017 ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Процесс изучения профессионального модуля направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; 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).</p> <p>Знания: 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; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
2	ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p>
3	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.</p>

			Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.
4	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
5	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
6	ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p>Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения.</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p>
7	ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p> <p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.</p>
8	ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности).</p> <p>Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения.</p>
9	ОК 09	Использовать информационные технологии в	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное

		профессиональной деятельности	обеспечение
			Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
10	ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: 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.</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
18	ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: 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, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p> <p>Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>
19	ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

			<p>Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживаемому персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно - распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>
20	ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживаемого персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p> <p>Знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально- технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

знать структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
принципы взаимодействия с другими службами отеля;
сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
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;

уметь 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;

иметь практический опыт в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

**Содержание разделов профессионального модуля:
междисциплинарный курс МДК.03.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Структура службы эксплуатации номерного фонда.

Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Персонал номерного фонда.

Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.

Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. Понятие, порядок

расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление. Организация заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Правила обращения с магнитными ключами.

Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Уборочные материалы, техника, инвентарь Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Уборочные материалы, техника, инвентарь. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.

Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.

Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.

Воровство в гостинице. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.

междисциплинарный курс МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Учебная практика УП 03.01

1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.
2. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.
3. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.
4. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.
5. Проведение различных видов уборочных работ.
6. Оформление документов на забытые вещи.
7. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.
8. Использование в работе знаний иностранных языков.
9. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.
10. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное

оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.

11. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).

12. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.

13. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.

14. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.

15. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.

16. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.

Производственная практика ПП 03.01

1. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

2. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.

3. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.

4. Работа с просьбами и жалобами гостей.

5. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.

6. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.

7. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.

8. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.

9. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.

**Лист актуализации действующей РП
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

(ДИСЦИПЛИНЫ, МОДУЛЯ)

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Направленность (профиль) подготовки

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки/ специальности _

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки/ специальности

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки/ специальности _

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Действителен на 20__/20__ учебный год без изменений

РП пересмотрена и одобрена методической комиссией
протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методической
комиссии по направлению
подготовки/ специальности

(подпись)

(фамилия, инициалы)

ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Дата	Страницы с изменениями	Перечень измененных пунктов