

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

МДК 03.01 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 г. № 1552.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО МДК 03.01 «Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

Учебная дисциплина МДК 03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» входит в перечень дисциплин профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела

Разработчик рабочей программы:

Полякова Ирина Евгеньевна, кандидат филол. наук, доцент

Рецензент: к.ф.н., доцент Скроботова О.В.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.03.01 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Рабочая программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников сферы гостеприимства при наличии среднего общего образования

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина относится к профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, является междисциплинарным курсом и направлена на формирование общих компетенций (ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10) и профессиональных компетенций (ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3).

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

иметь практический опыт:

планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
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;
текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей, планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

уметь:

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;

Иметь практический опыт планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; : организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

знать:

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 задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-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;.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

а) общих (ОК):

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

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

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;

б) профессиональных (ПК):

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

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

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 209 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 137 часов;
самостоятельной работы обучающегося 70 часов.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	209
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	137
в том числе:	
лекционные занятия	59
лабораторные занятия	-
практические занятия	59
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	19
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	70
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины
МДК.03.01 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание учебного материала		
	1 Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	2	1
	2 Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях	2	1
	3 Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	1
	4 Нормы расхода чистящих и моющих средств	2	1
	5 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	2	1
	6 Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	2	1
	7 Деловое общение. Этика и этикет	2	1
	Лабораторные работы		-
	1 -		
	Практические занятия		-
	1 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	4	2,3
	2 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	4	2,3
	3 Оформление контроля качества уборки номеров	4	3
	Контрольные работы		-
	1		
	Самостоятельная работа обучающихся		

	1	Систематическая проработка конспектов занятий, материала учебной литературы (по вопросам к разделам, главам учебников и учебных пособий, рекомендуемым преподавателем. Подготовка к практическим занятиям.	12	
Тема 2. Планирование потребности в материальных ценностях.	Содержание учебного материала			
	1	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	2	1
	2	Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	2	1
	3	Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	2	1
	4	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление	2	1
	Лабораторные работы			-
	1	-		
	Практические занятия			
	1	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	4	1,2
	2	Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре	4	2
	Контрольные работы			-
	1			
	Самостоятельная работа обучающихся			
	1	Систематическая проработка конспектов занятий, материала учебной литературы (по вопросам к разделам, главам учебников и учебных пособий, рекомендуемым преподавателем. Подготовка к практическим занятиям.	12	
Тема 3. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Содержание учебного материала			
	1	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2	1,2
	2	Уборка общественных и служебных зон гостиницы	2	1
	3	Уборочные материалы, техника, инвентарь	2	1
	4	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	2	1

		Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.		
	5	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2	1
	Лабораторные работы			
	1	-		-
	Практические занятия			
	1	Оформление технологических документов службы номерного фонда	5	2,3
	2	Составление памятки по уборке помещений гостиницы	4	3
	3	Оформление забытых вещей	4	3
	Контрольные работы			-
	1			
	Самостоятельная работа обучающихся			
	1	Систематическая проработка конспектов занятий, материала учебной литературы (по вопросам к разделам, главам учебников и учебных пособий, рекомендуемым преподавателем. Подготовка к практическим занятиям.	12	
	Содержание учебного материала			
Тема 4. Организация работы прачечной и химчистки	1	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья	2	1
	2	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов	2	1
	3	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	2	1
	4	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2	1
	Лабораторные работы		4	2
	1	-	-	-
	Практические занятия			
	1	Расшифровка ярлыков текстильных изделий	4	2
	2	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	4	3
	Контрольные работы			-
	1			
	Самостоятельная работа обучающихся			
	1	Систематическая проработка конспектов занятий, материала учебной литературы (по вопросам к разделам, главам учебников и учебных пособий, рекомендуемым преподавателем. Подготовка к практическим занятиям.	12	

Тема 5. Обеспечение безопасности проживающих	Содержание учебного материала			
	1	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы	2	1
	2	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм	2	1
	3	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	2	1
	4	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы	2	1
	5	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности	2	1
	Лабораторные работы			-
	1	-		
	Практические занятия			
	1	Составление концепции безопасности для гостиницы	6	3
	2	Составление схемы структуры службы безопасности	4	3
	Контрольные работы			-
	1			
	Самостоятельная работа обучающихся			
	1	Систематическая проработка конспектов занятий, материала учебной литературы (по вопросам к разделам, главам учебников и учебных пособий, рекомендуемым преподавателем. Подготовка к практическим занятиям..	12	
Тема 6. Сохранность имущества проживающих	Содержание учебного материала			
	1	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2	1
	2	Воровство в гостинице	2	1
	3	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих	2	1
	4	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации	3	1
	Лабораторные работы			
	1	-		-
	Практические занятия			
	1	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	4	2,3
	2	Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз	4	2
	Контрольные работы			-
	1			

	Самостоятельная работа обучающихся			
	1	Систематическая проработка конспектов занятий, материала учебной литературы (по вопросам к разделам, главам учебников и учебных пособий, рекомендуемым преподавателем. Подготовка к практическим занятиям.	10	
	1			
Примерная тематика курсовой работы (проекта) Социальные аспекты качества в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда, планирование их деятельности системы мотивации персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			19	2,3
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом)			-	-
Всего:			209	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

В образовательном процессе используются презентации, встречи с представителями компаний.

Реализация профессионального модуля предполагает наличие:

Лаборатория «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

- Кровать одноместная – 2 штуки
- Прикроватная тумбочка – 2 штуки
- Настольная лампа (напольный светильник)
- Бра – 2 штуки
- Мини – бар
- Стол
- Кресло
- Стул
- Зеркало
- Шкаф
- Телефон
- Верхний светильник
- Кондиционер
- Телевизор
- Гладильная доска
- Утюг
- Пылесос
- Душевая кабина
- Унитаз
- Раковина
- Зеркало
- Одеяло – 2 штуки
- Подушка – 6 штук
- Покрывало – 2 штуки
- Комплект постельного белья – 4 комплекта
- Шторы
- Напольное покрытие
- Укомплектованная тележка горничной
- Ершик для унитаза
- Ведерко для мусора
- Держатель для туалетной бумаги
- Стакан
- Полотенце для лица – 2 штуки
- Полотенце для тела – 2 штуки
- Полотенце для ног – 2 штуки
- Салфетка на раковину 2 упаковки
- Полотенце коврик – 2 штуки

Индивидуальные косметические принадлежности

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности).

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- рабочие места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия: демонстрационные плакаты, раздаточный материал (Госты);
- слайд-проекторы, интерактивные доски

3.4. Информационное обеспечение обучения.

Основные источники:

Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие : [16+] / Е. В. Кулагина, С. А. Кациель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 111 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683234> (дата обращения: 15.06.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3110-8. – Текст: электронный.

2. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова ; Московский педагогический государственный университет. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – 192 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> (дата обращения: 15.06.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный.

Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1> (дата обращения: 15.06.2022).

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL— Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1> (дата обращения: 15.06.2022).

3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456706> (дата обращения: 15.06.2022).

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». — Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>.
2. www.russiatourism.ru
3. www.tripadvisor.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения по учебной дисциплине	Формируемые компетенции	Оценочные средства по дисциплине
Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, зада-	Общие компетенции: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5,	Вопросы к экзамену, вопросы к практическим занятиям.

чи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-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. Уметь: 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	ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9; ОК 10; профессиональные компетенции: ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3.	
--	---	--

языке; выполнять регламенты службы питания; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации. Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; 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; контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей, планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
--	--	--

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Дополнения и изменения в рабочей программе на ____ / ____ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры _____ протокол
№ _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.
Зав. кафедрой: _____ /О.В. Скроботова