

**Аннотация рабочей программы модуля
МДК.03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО
ФОНДА**

Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина МДК.03.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель дисциплины:

Целью изучения дисциплины является подготовка студентов, обладающих знаниями, профессиональными компетенциями в области обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

- 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

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.

знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;

- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 362 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 342 часа;

- самостоятельная работа обучающегося 12 часов.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)

Обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

Перечень общих компетенций

| Код | Наименование общих компетенций |
|------------|--|
| ОК 1. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 8 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |

Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|------------|--|
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| 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 1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества |

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестр | Семестр |
|---------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | 7 | 8 |
| Учебная нагрузка (всего) | 362 | 168 | 194 |

| | | | |
|--|-----|-----|-----|
| Аудиторные занятия (всего) | 342 | 160 | 182 |
| В том числе: | | | |
| занятия лекционного типа | 200 | 98 | 102 |
| практические занятия (практикумы) | 142 | 62 | 80 |
| лабораторные занятия | | | |
| Самостоятельная работа (всего) | 12 | 8 | 4 |
| <i>Курсовая работа</i> | | | |
| Вид промежуточной аттестации (экзамен) | 6 | | 6 |
| Общая трудоемкость 362 часа | 362 | 168 | 194 |

Структура дисциплины

| Наименование разделов и тем | Всего | Количество аудиторных часов | | Самостоятельная работа обучающегося (час) |
|--|------------|-----------------------------|-------------------------------------|---|
| | | Теоретическое обучение | Практические и лабораторные занятия | |
| Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 146 | 80 | 62 | 4 |
| Планирование потребности в материальных ценностях | 42 | 30 | 10 | 2 |
| Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. | 62 | 30 | 30 | 2 |
| Организация работы прачечной и химчистки | 42 | 20 | 20 | 2 |
| Обеспечение безопасности проживающих | 32 | 20 | 10 | 2 |
| Сохранность имущества проживающих | 30 | 20 | 10 | |
| Всего | 354 | 200 | 142 | 12 |

Формы текущего контроля успеваемости студентов:

рефераты, тестирование, опрос.

Форма проведения аттестации по дисциплине: диф.зачет, экзамен.

Нормативные документы

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/
2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей". – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". - <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&caseid=873FD9C7559BB27DC76331232337E96A&mode=splus&base=RZR&n=354547&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#ak4rjcblog>

4. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р <Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. - <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&casheid=197579FAC8EADDEEA02CDE606959702EF&mode=splus&base=RZR&n=333756&rnid=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#687wzw1lxuo>
5. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200114767>
6. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 31.07.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.08.2020). - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/
7. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - <http://docs.cntd.ru/document/1200095096>
8. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200127461>
9. ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания. - <http://docs.cntd.ru/document/1200103129>

Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 432 с. - (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=340792> (дата обращения: 20.10.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - 2-е изд., испр. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 242 с.- (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: по подписке.
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 336 с. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-451271#page/1> (дата обращения: 20.10.2020).
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. - 331 с. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/viewer/gostinichnyy-servis-451272#page/1> (дата обращения: 20.10.2020).
5. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=340840> (дата обращения: 20.10.2020). – Режим доступа: по подписке.

Автор РПД МДК.03.01 преподаватель СПО, канд.социол.наук Резуненко Т.А.