

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 03.09.2020 16:48:49

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412e1c8e99661

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ
СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

**МДК 03.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ**

НОМЕРНОГО ФОНДА
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

РАЗРАБОТАНО:

преподаватель

_____ Т.Г. Кузьменко

«__» _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

Пятигорск, 20__

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ
СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

**МДК 03.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ**

НОМЕРНОГО ФОНДА
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

РАЗРАБОТАНО:

преподаватель

_____ Т.Г. Кузьменко

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

МДК 03.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины МДК 03.02 иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы: дисциплина относится к профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, изучается в 8 семестре.

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт:

- в разработке операционных процессов и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; **Форма обучения очная**
- планировании, организации, **Учебный план 2021** льности 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.

1.4. Перечень формируемых компетенций

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладеть:

Общими компетенциями:

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 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональными компетенциями:

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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:

38 академических часов, из них:

36 академических часов – аудиторные занятия,

2 академических часа – самостоятельная работа.

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости (по разделам профессионального модуля) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	
1	Тема 1. Индустрия размещения.	8		2			
2	Тема 2. Гостиницы и отельный бизнес.	8		2			
3	Тема 3. Классификация гостиниц по месторасположению	8		2			
4	Тема 4. Типы отелей по целевому рынку.	8		2			

5	Тема 5. Типы отелей по собственности и звездности.	8		2			
6	Тема 6. Типы номеров в отеле.	8		2			
7	Тема 7. Типы услуг в гостинице.	8		2		2	собеседование
8	Тема 8. Виды услуг в гостинице.	8		2			
9	Тема 9. Основные виды услуг в гостинице	8		2			
10	Тема 10. Дополнительные услуги гостиницы.	8		2			
11	Тема 11. Индивидуальные услуги в гостинице.	8		2			
12	Тема 12. VIP-услуги в отеле.	8		2			
13	Тема 13. Способы оплаты в отеле.	8		2			
14	Тема 14. Наличные деньги.	8		2			
15	Тема 15. Дорожный чек.	8		2			
16	Тема 16. Персональный чек.	8		2			
17	Тема 17. Кредитные и расчётные карты.	8		2			
18	Тема 18. Еврочеки.	8		2			
ИТОГО:				36		2	Диф.зачёт

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
8 семестр			
1.	Тема 1. Индустрия размещения. Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.		2
2.	Тема 2. Гостиницы и отельный бизнес. Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.		2
3.	Тема 3. Классификация гостиниц по месторасположению. Тематическая лексика. Составление монологов и диалогов по теме.		2
4.	Тема 4. Типы отелей по целевому рынку. Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.	семинар-круглый стол	2
5.	Тема 5. Типы отелей по собственности и звездности. Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.		2
6.	Тема 6. Типы номеров в отеле. Тематическая лексика. Составление монологов и диалогов по теме.	семинар-круглый стол	2

7.	Тема 7. Типы услуг в гостинице. Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.		2
8.	Тема 8. Виды услуг в гостинице. Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.		2
9.	Тема 9. Основные виды услуг в гостинице. Тематическая лексика. Составление монологов и диалогов по теме.		2
10.	Тема 10. Дополнительные услуги гостиницы. Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.	семинар-круглый стол	2
11.	Тема 11. Индивидуальные услуги в гостинице. Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.	семинар-круглый стол	2
12.	Тема 12. VIP-услуги в отеле. Тематическая лексика. Составление монологов и диалогов по теме.		2
13.	Тема 13. Способы оплаты в отеле. Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.		2
14.	Тема 14. Наличные деньги. Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.		2
15.	Тема 15. Дорожный чек. Тематическая лексика. Составление монологов и диалогов по теме.		2
16.	Тема 16. Персональный чек. Введение новой лексики. Работа с текстами профессиональной направленности.		2
17.	Тема 17. Кредитные и расчётные карты. Лексика по теме. Составление диалогов по теме. Работа с текстом. Ответы на вопросы. Лексико-грамматические упражнения.		2
18.	Тема 18. Еврочеки. Тематическая лексика. Составление монологов и диалогов по теме.		2
	Итого за 8 семестр		36

2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание; вид самостоятельной работы	Форма контроля	Часы
	8 семестр		
1.	Тема 7. Типы услуг в гостинице. Вид самостоятельной работы: Самостоятельное изучение литературы.	собеседование	2
	Итого:		2

3. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В 8 семестре – дифференцированный зачёт

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

4.1.1. Основная литература:

1. Английский язык : учебное пособие для СПО / М. А. Волкова, Е. Ю. Клепко, Т. А. Кузьмина [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2019. — 113 с. — ISBN 978-5-4488-0356-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86190.html> (дата обращения: 10.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Беликова, Е. В. Английский язык : учебное пособие для СПО / Е. В. Беликова. — Саратов : Научная книга, 2019. — 191 с. — ISBN 978-5-9758-1889-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87072.html> (дата обращения: 10.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. — <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 267 с. — ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87787.html> (дата обращения: 10.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Беляева, И. В. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации : учебное пособие для СПО / И. В. Беляева, Е. Ю. Нестеренко, Т. И. Сорогина ; под редакцией Е. Г. Соболевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 131 с. — ISBN 978-5-4488-0409-0, 978-5-7996-2848-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87805.html> (дата обращения: 10.01.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Раптанова И.Н. English for service and tourism industry - Английский язык в сфере обслуживания и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Раптанова, К.Г. Чапалда. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 119 с. — 978-5-7410-1520-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69881.html>

4. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. — Ставрополь : Секвойя, 2016. — 74 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>. — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.

4.1.3. Методическая литература:

1. Методические указания для практических занятий

2. Методические указания для самостоятельной работы

4.1.4. Интернет-ресурсы:

1. Wikipedia, Google, Яндекс - информационный портал
2. www.english.language.ru – сайт для изучающих английский язык
3. www.macmillan.ru - каталог учебных пособий, словарей и мультимедийной продукции для изучающих английский язык
4. www.enhome.ru - изучение английского языка самостоятельно
5. www.study.ru - портал изучения иностранных языков

4.2. Программное обеспечение:

Имеется необходимый комплект лицензионного программного обеспечения: Операционная система Microsoft Windows Профессиональная, Microsoft Office Standard 2013., «Диалог Nibelung» версия 3.8.1.1.

4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов: **кабинет иностранного языка**, комплект учебной мебели на 12 посадочных мест, доска, учебные наглядные пособия. Стол компьютерный – 12 шт., компьютеры – 12 шт., стол мультимедийный. Мультимедийное оборудование: компьютер в сборе, проектор, экран настенный, принтер.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета: комплект учебной мебели на 11 посадочных мест, компьютеры в сборе 11 шт.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, собеседования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, владение)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
В результате освоения учебной дисциплины студент 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.	Собеседование	ОК 01- ОК 05 ОК 07 ОК 09-10 ПК 3.1. ПК 3.2 ПК.3.3.

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.		
---	--	--