

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 05.09.2023 16:48:58

Уникальный программный идентификатор:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**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 03.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
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

Генеральный директор

ООО «ИМПЕРИЯ»

_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

_____ Гуменная О.Н.

«__» _____ 20__ г.

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 03.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
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
Генеральный директор
ООО «ИМПЕРИЯ»
_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель
_____ Гуменная О.Н.
«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии основного общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы: Дисциплина входит в профессиональный модуль ПМ.03. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и изучается в 7 и 8 семестрах.

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями в результате освоения профессионального модуля 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.

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 овладевать:

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 дисциплины составляет:

226 академических часов, из них:

222 академических часов – аудиторные занятия, из них:

4 академических часов – самостоятельная работа

12 академических часов – промежуточная аттестация.

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 дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Промежуточная аттестация	СРС	
1.	Тема 1. Виды гостиничных помещений.	7	4	4			
2.	Тема 2. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	7	4	4			
3.	Тема 3. Персонал номерного фонда.	7	2	2			
4.	Тема 4. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда	7	2	2			
5.	Тема 5. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения	7	2	2			
6.	Тема 6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	7	4	4			
7.	Тема 7. Деловое общение. Этика и этикет.	7	4	4			
8.	Тема 8 Модели профессионального профиля сотрудника службы обслуживания номерного фонда.	7	4	4			

9.	Тема 9. Предоставление услуг питания (room-service).	7	2	2			
10.	Тема 10. Инвентаризация.	7	2	2			
11.	Тема 11. Правила пожарной безопасности.	7	6	6			
12.	Тема 12. Техника безопасности выполнения уборочных работ в гостинице.	7	6	6			
13.	Тема 13. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы.	7	6	6			
14.	Тема 14. Организация уборочных работ.	7	6	6			
15.	Тема 15. Техническое оснащение уборочных работ.	7	2	2			
	Итого за 7 семестр:		56	56	-	-	Контрольная работа
8 семестр							
16.	Тема 16. Технология выполнения различных видов уборочных работ.	8	2	4		2	собеседование
17.	Тема 17. Приемка номеров и перевод гостей из одного номера в другой.	8	4	4			
18.	Тема 18. Организация уборки номеров VIP - гостей.	8	4	6			
19.	Тема 19. Организация хранения личных вещей проживающих.	8	4	6			
20.	Тема 20. Работы, связанные с оборотом постельного белья.	8	4	4			
21.	Тема 21. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	8	2	2		2	собеседование
22.	Тема 22. Инженерно-техническая служба в обслуживании гостей номерного фонда.	8	2	4			
23.	Тема 23. Штат и должностные обязанности сотрудников инженерно-технической службы.	8	2	2			
24.	Тема 24. Принципы работы инженерно-технической службы. Профилактические работы.	8	2	2			

25.	Тема 25. Обеспечение безопасности проживающих.	8	4	4				
26.	Тема 26. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.	8	4	4				
27.	Тема 27. Защита персональных данных.	8	2	2				
28.	Тема 28. Система контроля удаленного доступа.	8	2	2				
29.	Тема 29. Сохранность имущества проживающих.	8	2	2				
30.	Тема 30. Системы контроля доступа в помещения.	8	2	4				
31.	Тема 31. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	8	2	2				
Итого за 8 семестр:				44	54		4	
Итого:				100	110	12	4	Экзамен

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
7 семестр			
1.	Тема 1. Виды гостиничных помещений. 1. Жилые комнаты. Административные помещения. 2. Обслуживающие помещения. Подсобные и хозяйственные помещения.		2 2
2.	Тема 2. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 2. Структура службы эксплуатации номерного фонда		2 2
3.	Тема 3. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.		2
4.	Тема 4. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда. Виды назначения, особенности оформления.		2
5.	Тема 5. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и		2

	размещения. Характеристика технических средств, обеспечивающих работу службы приёма и размещения.		
6.	Тема 6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. 1.«Лицо» персонала. «Лицо» при телефонных переговорах. 2. Требования к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.		2 2
7.	Тема 7. Деловое общение. Этика и этикет. 1. Принципы этики делового общения. 2. Культура делового общения. Понятие профессиональной этики		2 2
8.	Тема 8. Модели профессионального профиля сотрудника службы обслуживания номерного фонда. 1. Требования, предъявляемые к личным качествам. Профессиональные знания и навыки. Физический облик. 2. Специальные способности. Составление профессиограммы.		2 2
9.	Тема 9. Предоставление услуг питания (room-service). Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (room-service). Должностные обязанности менеджера по предоставлению услуги по питанию в номерах. Необходимое количество оборудования, сервировочные тележки, подносы, посуда с крышками и специальными колпаками для сохранения температуры подачи, столовые принадлежности. Составление графика работы служащих.		2
10.	Тема 10. Инвентаризация. Сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.		2
11.	Тема 11. Правила пожарной безопасности. 1. Проведение орг. мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице. 2. Средства и системы пожаротушения. 3. Проведение противопожарной подготовки работников. Проведение противопожарной профилактики. Правила эвакуации гостей сотрудников гостиницы.		2 2 2
12.	Тема 12. Техника безопасности выполнения уборочных работ в гостинице. 1. Профилактика производственного травматизма.		2 2

	2.Производственная санитария и гигиена. Электробезопасность. 3. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Техника оказания первой медицинской помощи.		2
13.	Тема 13. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы. 1.Виды уборок жилых номеров. Ежедневная уборка санузлов в номерах. 2. Уборка санузлов общего пользования. 3.Уборка общественных и служебных зон гостиницы.		2 2 2
14.	Тема 14. Организация уборочных работ. 1. Порядок организации уборочных работ. 2. Требования к качеству. Техническое оснащение уборочных работ. 3. Подготовка номеров к заселению.		2 2 2
15.	Тема 15. Техническое оснащение уборочных работ. Комплектация тележки горничной. Подбор чистящих и моющих средств. Технический инвентарь.		2
Итого за 7 семестр:			56
8 семестр			
16.	Тема 16. Технология выполнения различных видов уборочных работ. 1.Порядок выполнения ежедневной текущей уборки. 2.Генеральная уборка. Технология уборки помещений общественных и служебных зон гостиницы.		2 2
17.	Тема 17. Приемка номеров и перевод гостей из одного номера в другой. 1.Подготовка номеров к приемке. 2.Оформление перевода гостя из одного номера в другой.		2 2
18.	Тема 18. Организация уборки номеров VIP - гостей. 1.Организация уборки номеров VIP - гостей. Виды «комплиментов». Служба дворецких. 2.«Секретные гости». Гости «VIP» из «VIP». Гости категории «инкогнито».		2 2
19.	Тема 19. Организация хранения личных вещей проживающих. 1. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. 2.Оформление забытых вещей. Правила и сроки хра-		2 2

	нения забытых вещей, оформление возврата.		
20.	Тема 20. Работы, связанные с оборотом постельного белья. 1. Требования к качеству текстиля постельного белья. 2. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.		2 2
21.	Тема 21. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.		2
22.	Тема 22. Инженерно-техническая служба в обслуживании гостей номерного фонда. Управление эксплуатационным процессом. Ремонтно-эксплуатационные службы. Службы инженерных сетей и коммуникаций. Профилактические работы.		2
23.	Тема 23. Штат и должностные обязанности сотрудников инженерно-технической службы. Штат: электрики, столяры, сантехники, плотники, инженеры-энергетики, электронщики-системщики, специалисты по холодильным установкам и др. Должностные обязанности сотрудников.		2
24.	Тема 24. Принципы работы инженерно-технической службы. Профилактические работы. Профилактические и ремонтные работы в функционировании систем: водопровод, канализация, сантехнические установки, отопление, вентиляция, кондиционирование, холодильные установки, лифтовое хозяйство.		2
25.	Тема 25. Обеспечение безопасности проживающих. 1. Безопасность в средствах размещения. 2. Требования к службе безопасности гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.		2 2
26.	Тема 26. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям. 1. Порядок работы с механическими ключами и их выдачи гостям. 2. Современные виды пластиковых ключей.		2 2
27.	Тема 27. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.		2
28.	Тема 28. Система контроля удаленного доступа. Порядок обеспечения секретности. Виды, порядок работы.		2

29.	Тема 29. Сохранность имущества проживающих в гостинице. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице. Хищения в гостиницах		2
30.	Тема 30. Системы контроля доступа в помещения. Виды систем контроля доступа в помещения. Замковые дверные устройства. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих в гостинице.		2
31.	Тема 31. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. Технические средства охранной сигнализации. Задачи системы видеонаблюдения гостиницы.		2
	Итого за 8 семестр:		44
	Итого:		100

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 учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
7 семестр			
1.	Тема 1. Виды гостиничных помещений. 1. Жилые комнаты. Административные помещения. 2. Обслуживающие помещения. Подсобные и хозяйственные помещения.	Круглый стол	2 2
2.	Тема 2. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Предварительный заказ мест в гостинице. Прием, регистрация и размещение гостей. 2. Предоставление услуг проживания и питания. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы.		2 2
3.	Тема 3. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ,	Круглый стол	2

	правила поведения в нестандартных ситуациях.		
4.	Тема 4. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда. Виды назначения, особенности оформления.	Видеопрактикум	2
5.	Тема 5. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения. Функции и роль службы приема и размещения в организации работы гостиничных предприятий. Использование автоматизированных систем в службе приема и размещения		2
6.	Тема 6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. 1.«Лицо» персонала. «Лицо» при телефонных переговорах. 2.Требования к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.		2 2
7.	Тема 7. Деловое общение. Этика и этикет. 1.Принципы этики делового общения. Культура делового общения. 2.Понятие профессиональной этики.		2 2
8.	Тема 8. Модели профессионального профиля сотрудника службы обслуживания номерного фонда. 1.Требования, предъявляемые к личным качествам. Профессиональные знания и навыки. 2.Физический облик. Специальные способности. Составление профессиограммы.		2 2
9.	Тема 9. Предоставление услуг питания (room-service). Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (room-service). Минибар в номере. Должностные обязанности менеджера по предоставлению услуги по питанию в номерах. Необходимое количество оборудования, сервировочные тележки, подносы, посуда с крышками и специальными колпаками для сохранения температуры подачи, столовые принадлежности. Составление графика работы служащих.	Видеопрактикум	2
10.	Тема 10. Инвентаризация. Сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.		2
11.	Тема 11. Правила пожарной безопасности. 1. Проведение орг. мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице. Средства и системы пожаротушения.	Круглый стол	2

	2. Проведение противопожарной подготовки работников. Проведение противопожарной профилактики. 3. Правила эвакуации гостей и сотрудников гостиницы.		2 2
12.	Тема 12. Техника безопасности выполнения уборочных работ в гостинице. 1.Профилактика производственного травматизма 2.Производственная санитария и гигиена. Электробезопасность. 3. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Техника оказания первой медицинской помощи.	Круглый стол	2 2 2
13.	Тема 13. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы. 1.Виды уборок жилых номеров. Ежедневная уборка санузлов в номерах. 2. Уборка санузлов общего пользования. 3.Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	Круглый стол	2 2 2
14.	Тема 14. Организация уборочных работ. 1. Порядок организации уборочных работ. 2. Требования к качеству. Техническое оснащение уборочных работ. 3. Подготовка номеров к заселению.		2 2 2
15.	Тема 15. Техническое оснащение уборочных работ. Комплектация тележки горничной. Подбор чистящих и моющих средств. Технический инвентарь.	Видеопрактикум	2
Итого за 7 семестр:			56
8 семестр			
16.	Тема 16. Технология выполнения различных видов уборочных работ. 1.Порядок выполнения ежедневной текущей уборки. Генеральная уборка. 2.Технология уборки помещений общественных и служебных зон гостиницы.		2 2
17.	Тема 17. Приемка номеров и перевод гостей из одного номера в другой. 1.Подготовка номеров к приемке. 2.Оформление перевода гостя из одного номера в другой.		2 2
18.	Тема 18. Организация уборки номеров VIP - гостей.	Круглый стол	

	1.Виды «комплиментов». 2.Служба дворецких. 3.«Секретные гости». Гости «VIP» из «VIP». Гости категории «инкогнито».		2 2 2
19.	Тема 19. Организация хранения личных вещей проживающих. 1.Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. 2. Оформление забытых вещей. 3.Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	Круглый стол	2 2 2
20.	Тема 20. Работы, связанные с оборотом постельного белья. 1.Требования к качеству текстиля постельного белья. Стандарты гостиничного белья. 2.Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	Видеопрактикум	2 2
21.	Тема 21. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.		2
22.	Тема 22. Инженерно-техническая служба в обслуживании гостей номерного фонда. 1.Управление эксплуатационным процессом. Ремонтно-эксплуатационные службы. 2.Службы инженерных сетей и коммуникаций. Профилактические работы.		2 2
23.	Тема 23. Штат и должностные обязанности сотрудников инженерно-технической службы. Штат: электрики, столяры, сантехники, плотники, инженеры-энергетики, электронщики-системщики, специалисты по холодильным установкам и др. Должностные обязанности сотрудников.		2
24.	Тема 24. Принципы работы инженерно-технической службы. Профилактические работы. Профилактические и ремонтные работы в функционировании систем: водопровод, канализация, сантехнические установки, отопление, вентиляция, кондиционирование, холодильные установки, лифтовое хозяйство.		2
25.	Тема 25. Обеспечение безопасности проживающих. 1.Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. 2.Виды угроз в гостинице. Кражи, захват		2 2

	заложников, терроризм.		
26.	<p>Тема 26. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям. Современные виды пластиковых ключей.</p> <p>1. Существующие 3 вида ключей от номеров: аварийные, ключи-отмычки и индивидуальные ключи от номеров. Правила, регулирующие контроль и выдачу ключей от номеров. Кодовый номер для ключей в целях безопасности проживающих граждан.</p> <p>2. Электронная запирающая система в гостиницах. Ключ-карта от номера. Микропроцессор, собирающий всю информацию и последовательность кодов. Целесообразность и удобства при использовании электронного ключа.</p>	Круглый стол	2 2
27.	<p>Тема 27. Защита персональных данных.</p> <p>Коммерческая тайна гостиницы. Обеспечение сохранности информации Порядок обеспечение секретности.</p>		2
28.	<p>Тема 28. Система контроля удаленного доступа.</p> <p>Виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности. Система управления доступом: считыватели пластиковых карт; устройства набора индивидуального кода владельца карты; замковые дверные устройства.</p>		2
29.	<p>Тема 29. Сохранность имущества проживающих в гостинице.</p> <p>Камеры хранения и сейфы. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Хищения в гостиницах.</p>	Круглый стол	2
30.	<p>Тема 30. Системы контроля доступа в помещения.</p> <p>1. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.</p> <p>2. Механические кодовые замки. Электронные ключи.</p>	Видео-практикум	2 2
31.	<p>Тема 31. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.</p> <p>Три рубежа охраны подступов к объекту. Технические средства охранной сигнализации. Задачи системы видеонаблюдения гостиницы.</p>		2
	Итого за 8 семестр:		54
	Итого:		110

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 16. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.	собеседование	2
2.	Тема 21. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.	собеседование	2
	Итого за 8 семестр:		4
	Итого:		4

3. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7 семестр - контрольная работа

8 семестр – экзамен

Вопросы к экзамену

1. Организация структуры управления предприятием гостиничного хозяйства.
2. Что такое гостиничный продукт.
3. Гостиничные услуги как особый вид товара. Виды гостиничных продуктов.
4. Маркетинг гостиничного продукта.
5. Рекламно-информационное продвижение гостиничного продукта.
6. Продвижение продаж в гостиничной индустрии.
7. Анализ деятельности отеля и его конкурентов.
8. Сегментация и позиционирование рынка гостиничных услуг.
9. Политика гостиничных предприятий.
10. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта.
11. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
12. Документация, необходимая для использования номерного фонда.
13. Виды договоров оказания гостиничных услуг.
14. Использование электронных замковых систем.
15. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
16. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.
17. Особенности регистрации иностранных туристов.
18. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.
19. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер.
20. Права потребителей гостиничных услуг.
21. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.
22. Роль и место службы приёма и размещения гостей.

23. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения
24. Функции и задачи службы приема и размещения.
25. Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом.
26. Нормативная документация для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения.
27. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
28. Работа персонала службы приёма и размещения с клиентами.
29. Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля.
30. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
31. Виды расчётов в гостинице.
32. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.
33. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.
34. Организация услуг персоналом службы приема и размещения.
35. Расчётный час в гостинице.
36. Окончательная оплата гостем услуг отеля.
37. Контроль качества уборки и содержания номеров.
38. Безопасность в гостинице.
39. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
40. Правила эксплуатации номерного фонда гостиницы.
41. Значение организации службы хозяйственного назначения.
42. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
43. Виды гостиничных помещений.
44. Подготовка номеров к заселению.
45. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ.
46. Организация бельёвого хозяйства в гостинице.
47. Технология работы с забытыми вещами.
48. Предоставление услуг питания (room-service).
49. Материально – технические запасы в хозяйственной службе.
50. Организация выезда гостей.
51. Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
52. Процедура подготовки счета и выписки гостя.
53. Структура и функции хозяйственной службы.
54. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.
55. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
56. Контроль качества гостиничных услуг. Опросные листы. Книга жалоб и предложений.
57. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
58. Работа с жалобами клиентов.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

4.1.1. Основная литература:

1. 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.

2. Ушаков, Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 139 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851> – Библиогр.: с. 122-124. – ISBN 978-5-4475-8304-0. – DOI 10.23681/442851. – Текст : электронный.

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. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». – Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный.

2. Бердышев С.Н. Технологии работы с трудными клиентами [Электронный ресурс] / С.Н. Бердышев. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 146 с. — 978-5-394-01861-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75195.html>

4.1.3. Методическая литература:

- Методические указания для практических занятий
- Методические указания для самостоятельной работы

4.1.4. Интернет-ресурсы:

<http://all-hotels.ru>
<http://www.amadeus.ru>
<http://www.gaomoskva.ru>

4.2. Программное обеспечение:

Имеется необходимый комплект лицензионного программного обеспечения:
Операционная система Microsoft Windows Профессиональная, Microsoft Office Standard 2013.

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 организации деятельности сотрудников гостиничных служб**, комплект учебной мебели на 36 посадочных мест, доска, учебные наглядные пособия.

Мультимедийное оборудование: компьютер в сборе, проектор, экран настенный, принтер.

Лаборатория «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

(стандарт с двумя кроватями)

в составе:

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.

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 ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольных работ, а также собеседования и проведение круглого стола

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Собеседование.</p>	<p>ОК 01-05 ОК 07 ОК 09, ОК 10. ПК 3.1, 3.2, 3.3.</p>

<p>соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.		
---	--	--