

ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ "МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СПОРТА И ТУРИЗМА"  
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО

Директор института среднего  
профессионального образования

 Т.Г. Прокопович

«30» августа 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии  
туризма и гостеприимства

 А.А. Иванцов

«30» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**профессионального модуля: ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности  
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда  
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для  
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда  
код специальности: 43.02.14 Гостиничное дело  
квалификация: специалист по гостеприимству  
форма обучения: очная**

Москва  
2021


Рабочая программа профессионального модуля составлена на основании ФГОС среднего профессионального образования, утвержденного Минобрнауки РФ от «9» декабря 2016 г. № 1552 и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело


Разработчик рабочей программы  преподаватель Е. А. Надедова

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры иностранных языков «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой иностранных языков  д.п.н. доцент Т.А. Болдова

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса  О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса  Е.В. Аверьянова

## Содержание

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Раздел</b>  | <b>Стр.</b> |
|------------------|--|-------------|
| <b>1</b>         | <b>ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<br/>ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ</b>              | <b>4</b>    |
| <b>2</b>         | <b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ<br/>ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ</b>                 | <b>6</b>    |
| <b>3</b>         | <b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<br/>ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ</b>   | <b>16</b>   |
| <b>4</b>         | <b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br/>ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ<br/>ДИСЦИПЛИНЫ</b> | <b>18</b>   |

# **1. ПАСПОРТ МДК «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»**

## **ПМ.03.МДК.03.02**

### **1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины**

Рабочая программа междисциплинарного курса является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 9 декабря 2016 г., № 1552, и учебным планом, утвержденным ученым советом ГАОУ ВО МГУСиТ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и соответствующих профессиональных компетенций:

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.

### **1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена**

Дисциплина «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» относится к циклу профессионального модуля ПМ.3. МДК 3.2.

### **1.3. Цель и задачи МДК**

Цель и задачи МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - овладеть видом деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения МДК 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.

**знать:**

цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; 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 работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации.

**1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины**

Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля включает часы обязательной и вариативной частей ППСЗ:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – **154 часов;**

Из них: обязательная часть – **36 часов**

вариативная часть – **118 часов**

Обязательная аудиторная учебной нагрузки обучающегося – **100 часов;**

Самостоятельная работа обучающегося – **54 часа**

**1.5. Результаты освоения МДК**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить элементы компетенций:

| Код ОК  | Результаты освоения дисциплины   |
|---|--|
| ОК 02.<br>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения | <b>Знания:</b> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов |

|   |  |
|---|--|
| задач профессиональной деятельности.  | поиска информации<br><b>Умения:</b> определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска   |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.  | <b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой; документации; профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования<br><b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития   |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.  | <b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов<br><b>Умения:</b> излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы  |
| ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей | <b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)<br><b>Умения:</b> описывать значимость своей профессии (специальности)  |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.  | <b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации<br><b>Умения</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение   |
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале                    | <b>Знания:</b> структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы<br><b>Умения:</b> планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировать деятельность персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда<br><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации   | <b>Знания:</b> структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы   |

|  |   |
|--|---|
| <p>номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> | <p>взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; основные виды и технологию выполнения различных видов уборочных работ; порядок организации уборочных работ и требования, предъявляемые к качеству; нормы расчета расхода чистящих и моющих средств на проведение уборочных работ; организацию работы прачечной, химчистки в гостинице; правила организации хранения и заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице; порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; порядок действий при обнаружении порчи имущества и оборудования; учет и оценку основных средств и материальных ценностей гостиницы; документальное оформление движения товароматериальных ценностей; основные правила проведения инвентаризации; правила проведения инвентаризации; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке</p> <p><b>Умения:</b> организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; рассчитывать нормы расхода чистящих и моющих средств на уборку помещений; организовывать прием и оформление заказов на стирку, чистку и мелкий ремонт личных вещей, проживающих; оформлять документации по движению товароматериальных ценностей; проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудования; владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающим эффективные профессиональные коммуникации.</p> |
|--|---|

|   |   |
|---|---|
|   | <p><b>Практический опыт:</b> 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.</p>  |
| <p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> | <p><b>Знания:</b> 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; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; основные виды и технологию выполнения различных видов уборочных работ; порядок организации уборочных работ и требования, предъявляемые к качеству; организацию работы прачечной-химически в гостинице; правила организации хранения и заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице; порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; порядок действий при обнаружении порчи имущества и оборудования; учет и оценку основных средств и материальных ценностей гостиницы; документальное оформление движения товароматериальных ценностей; основные правила проведения инвентаризации; правила проведения инвентаризации; терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;</p> <p><b>Умения:</b> 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> |



|  |   |
|--|---|
|  | <b>Практический опыт:</b> 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 |
|--|---|

2.

## СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| <b>Вид учебной работы</b>                                     | <b>Объем часов</b>                                |
|---|---|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>                  | <b>154</b>  |
| <b>Обязательные аудиторные учебные занятия (всего)</b>        | <b>100</b>  |
| в том числе:  |   |
| лекционные занятия  |   |
| практические занятия  | 100   |
| контрольные работы  |   |
| лабораторные работы   |   |
| <b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа (всего)</b> | <b>54</b>   |
| в том числе:  |   |
| решение ситуационных задач, контрольных заданий               | 14  |
| подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм            | 14  |
| работа с литературой, источниками сети Интернет               | 14  |
| выполнение письменных домашних заданий                        | 12  |
| <b>Итоговая аттестация</b>                                    | <b>Диф. зачет 3 семестр<br/>Экзамен 4 семестр</b> |

### 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| <b>Наименование разделов и тем</b>                             | <b>Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся</b> | <b>Объем часов</b> | <b>Уровень освоения</b> |
|--|--|--------------------|-------------------------|
| <b>1</b>   | <b>2</b>   | <b>3</b>           | <b>4</b>                |
| <b>3 семестр 3г.10 м. 1 семестр 2 г.10 м.</b>                  |  | <b>74</b>          | <b>3</b>                |
| <b>Раздел 1</b> Потребности службы обслуживания и эксплуатации |  | <b>35</b>          | <b>3</b>                |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <b>номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>   |  |   |  |
| <b>Тема 1.1.<br/>Организационная структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>            | <b>Практическое занятие 1</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы  | 2 |  |
|  | <b>Практическое занятие 2</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы  | 2 |  |
|  | <b>Практическое занятие 3</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы  | 2 |  |
|  | <b>Практическое занятие 4</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы  | 2 |  |
|  | <b>Практическое занятие 5</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами отеля  | 2 |  |
|  | <b>Практическое занятие 6</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами отеля  | 2 |  |
|  | <b>Практическое занятие 7</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами отеля  | 2 |  |
|  | <i>Самостоятельная работа обучающихся:</i><br>- Подготовка к беседе по теме урока.<br>- Реферирование текста по теме урока на английском языке.<br>- Подготовка сообщения по теме урока.<br>- Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач     | 3 |  |
| <b>Тема 1.2.<br/>Должностные характеристики персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b> | <b>Практическое занятие 8</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников | 2 |  |

|   |            |   |           |          |
|---|------------|---|-----------|----------|
|   |            | <b>Практическое занятие 9</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников  | 2         |          |
|   |            | <b>Практическое занятие 10</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников | 2         |          |
|   |            | <b>Практическое занятие 11</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников | 2         |          |
|   |            | <b>Практическое занятие 12</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников | 2         |          |
|   |            | <b>Практическое занятие 13</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников | 2         |          |
|   |            | <b>Практическое занятие 14</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Контрольная работа № 1   | 2         |          |
|   |            | <i>Самостоятельная работа обучающихся:</i><br>- Подготовка к беседе по теме урока.<br>- Реферирование текста по теме урока на английском языке.<br>- Подготовка сообщения по теме урока.<br>Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач        | 4         |          |
| <b>Раздел 2</b>   |            |   | <b>39</b> | <b>3</b> |
| <b>Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b> |            |   |           |          |
| <b>Тема</b>   | <b>2.1</b> | <b>Практическое занятие 15</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Сервисные стандарты обслуживания   | 2         |          |
| <b>Операционные процедуры</b>   | <b>и</b>   |   |           |          |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| стандарты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | номерного фонда.   |   |  |
|  | <b>Практическое занятие 16</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Основные виды и технологию выполнения различных видов уборочных работ.  | 2 |  |
|  | <b>Практическое занятие 17</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Порядок организации уборочных работ и требования, предъявляемые к качеству.   | 2 |  |
|  | <b>Практическое занятие 18</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Нормы расчета расхода чистящих и моющих средств на проведение уборочных работ.  | 2 |  |
|  | <b>Практическое занятие 19</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Организация работы прачечной в гостинице.   | 2 |  |
|  | <b>Практическое занятие 20</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Организация работы прачечной в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку личных вещей проживающих.   | 2 |  |
|  | <b>Практическое занятие 21</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Организация работы химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на чистку личных вещей проживающих.   | 2 |  |
|  | <b>Практическое занятие 22</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Организация работы химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на чистку личных вещей проживающих.   | 2 |  |
|  | <i>Самостоятельная работа обучающихся:</i><br>- Подготовка к беседе по теме урока.<br>- Реферирование текста по теме урока на английском языке.<br>- Подготовка сообщения по теме урока.<br>Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач | 3 |  |
| Тема 2.2. Состояние номерного фонда, ведение документации    | <b>Практическое занятие 23</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Система отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  | 2 |  |
|  | <b>Практическое занятие 24</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Система отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  | 2 |  |

|   |  |           |          |
|---|--|-----------|----------|
|   | <b>Практическое занятие 25</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Система отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  | 2         |          |
|   | <b>Практическое занятие 26</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления   | 2         |          |
|   | <b>Практическое занятие 27</b><br><i>Содержание учебного материала:</i><br>Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления   | 2         |          |
|   | <b>Практическое занятие 28</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Контрольная работа № 2   | 2         |          |
|   | <b>Практическое занятие 29</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления  | 2         |          |
|   | <i>Самостоятельная работа обучающихся:</i><br>- Подготовка к беседе по теме урока.<br>- Реферирование текста по теме урока на английском языке.<br>- Подготовка сообщения по теме урока.<br>Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач | 4         |          |
|   | <i>Диф зачет</i>   | 2         |          |
| <b>ИТОГО:</b>   |  | <b>74</b> |          |
| <b>4 семестр 3г. 10 м. 2 семестр 2 г.10 м.</b>  |  | <b>80</b> | <b>3</b> |
| <b>Раздел 3 Контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b> |  | <b>80</b> | <b>3</b> |
| <b>Тема 3.1. Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса</b>                               | <b>Практическое занятие 1</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Алгоритм проверки качества уборки номеров: соблюдение и контроль за стандартами качества уборки номеров, уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы.                 | 2         |          |
|   | <b>Практическое занятие 2</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Алгоритм проверки качества уборки номеров: соблюдение и контроль за стандартами качества уборки номеров, уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы.                 | 2         |          |
|   | <b>Практическое занятие 3</b>  | 2         |          |

|  |                         |  |    |  |
|--|-------------------------|--|----|--|
|  |                         | <i>Содержание учебного материала</i><br>Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей.   |    |  |
|  |                         | <b>Практическое занятие 4</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей.  | 2  |  |
|  |                         | <b>Практическое занятие 5</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей.  | 2  |  |
|  |                         | <b>Практическое занятие 6</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Виды «комплементов»   | 2  |  |
|  |                         | <b>Практическое занятие 7</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Контрольная работа № 3  | 2  |  |
|  |                         | <i>Самостоятельная работа обучающихся:</i><br>- Подготовка к беседе по теме урока.<br>- Реферирование текста по теме урока на английском языке.<br>- Подготовка сообщения по теме урока.<br>Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач | 14 |  |
| Тема<br><b>Обеспечение безопасности проживающих сохранности личных вещей</b> | 3.2.<br><br><b>и их</b> | <b>Практическое занятие 8</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Правила противопожарной безопасности, средства пожаротушения. Правила поведения сотрудников при обнаружении очага возгорания.   | 2  |  |
|  |                         | <b>Практическое занятие 9</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Охрана труда в гостиничных предприятиях. Изучение правил обеспечения безопасности в гостиницах. Организация работы службы безопасности на жилых этажах гостиниц.                  | 2  |  |
|  |                         | <b>Практическое занятие 10</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Плановые инспекции гостиничных номеров.  | 2  |  |
|  |                         | <b>Практическое занятие 11</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Нанесение ущерба собственности гостиницы.  | 2  |  |
|  |                         | <b>Практическое занятие 12</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Методы предотвращения гостиничных краж.  | 2  |  |
|  |                         | <b>Практическое занятие 13</b><br>Оставленные и потерянные вещи: порядок регистрации, хранения, возврата.  | 2  |  |

|  |  |  |    |  |
|--|--|--|----|--|
|  |  | <b>Практическое занятие 14</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы), их назначение, характеристика, правила пользования. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой | 2  |  |
|  |  | <i>Самостоятельная работа обучающихся:</i><br>- Подготовка к беседе по теме урока.<br>- Реферирование текста по теме урока на английском языке.<br>- Подготовка сообщения по теме урока.<br>Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач   | 14 |  |
| <b>Тема 3.3. Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей</b> |  | <b>Практическое занятие 15</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Контроль над соблюдением правил использования жидких, порошкообразных и гелеобразных чистящих средств. Нормы расхода   | 2  |  |
|  |  | <b>Практическое занятие 16</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Контроль над соблюдением правил использования жидких, порошкообразных и гелеобразных чистящих средств. Нормы расхода   | 2  |  |
|  |  | <b>Практическое занятие 17</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Контроль за обеспеченностью гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы.  | 2  |  |
|  |  | <b>Практическое занятие 18</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Контроль за обеспеченностью гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы.  | 2  |  |
|  |  | <b>Практическое занятие 19</b><br><i>Содержание учебного материала</i><br>Контроль за обеспеченностью гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы.  | 2  |  |
|  |  | <b>Практическое занятие 20</b>   | 2  |  |

|               |  |            |  |
|---------------|--|------------|--|
|               | <i>Содержание учебного материала</i><br>Контрольная работа № 4   |            |  |
|               | <i>Самостоятельная работа обучающихся:</i><br>- Подготовка к беседе по теме урока.<br>- Реферирование текста по теме урока на английском языке.<br>- Подготовка сообщения по теме урока.<br>Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач | 12         |  |
| <b>ИТОГО:</b> |  | <b>80</b>  |  |
|               | <b>Экзамен</b>   |            |  |
| <b>ВСЕГО:</b> |  | <b>154</b> |  |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК

#### 3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Учебная дисциплина реализуется в кабинете *иностранного языка*.

Компьютерное место преподавателя;

Стол письменный;

Столы ученические;

Стул офисный;

Стулья ученические;

Доска учебная;

Кафедра.

Учебные пособия;

Раздаточный материал.

Технические средства обучения:

Видеопроекторным оборудованием для презентаций;

Экран;

Колонки;

Программное обеспечение;

Персональный компьютер преподавателя с доступом к интернету;

Ноутбуки.

#### 3.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК

##### а) основная литература:

1. Воробьева С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса (В1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Воробьева, А.В. Кисилева - 5 изд. испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с – (Профессиональное образование). ISBN: 978-5-534-09515-9. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/delovoy-angliyskiy-yazyk-dlya-gostinichnogo-biznesa-b1-453934> дата обращения: 21.09.2020).



2. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1225691> (дата обращения: 31.10.2021). – Режим доступа: по подписке.
3. Брель, Н.М. Английский язык для гостиничного дела : учебник / Брель Н.М., Пославская Н.А. — Москва : КноРус, 2020. — 280 с. — (СПО).— ISBN 978-5-406-07609-5.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. —URL: <https://book.ru/book/936526> (дата обращения: 31.10.2021).

#### **б) дополнительная литература:**

1. Keith Harding & Paul Henderson. High Season. English for the Hotel and Tourist Industry. Oxford University Press, 2000 – 176 с.
2. Trish Stott & Alison Pohl. Highly Recommended – 2. English for the Hotel and Catering Industry. Student’s Book. Oxford University Press, 2010 – 114 с.
3. Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels & Catering. Express Publishing, 2011 – 114 с.
4. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие / К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. – М.: Альфа М:ИНФРА М, 2015. –192 с. – (ПРОФИЛЬ).
5. Петрашевская Е.Г, Коршунова С.И. . English for Hospitality Students : учебное пособие в 2 частях М:МГИФКСиТ, 2020
6. Радовель, В. А. Английский язык в сфере услуг : учебное пособие / В. А. Радовель. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 344 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-369-01813-2. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091306> (дата обращения: 21.08.2020).
7. Семенова, М.Ю. Английский язык: туризм и сервис : учебное пособие / Семенова М.Ю. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). —ISBN 978-5-406-02152-1. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].—URL: <https://book.ru/book/936083> (дата обращения: 31.10.2020).

### **3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК**

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru

- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru

- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»

- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com

- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка предметных результатов обучения.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, самостоятельных и контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований, презентаций и т.п.

| Код ОК   | Результаты освоения дисциплины   | Средства оценки   |
|--|--|---|
| ОК 02.<br>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | <b>Знания:</b> номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации<br><b>Умения:</b> определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость | <b>Этап 1.</b> Формирование базы знаний:<br>– практические занятия по темам теоретического содержания;<br>– самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания.<br><b>Этап 2:</b> Формирование навыков практического использования знаний:<br>– практические занятия;<br>– ситуационные задачи;<br>– самостоятельная работа по решению ситуационных заданий.<br><b>Этап 3:</b> Проверка |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | результатов поиска   | усвоения материала:<br>– проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач;<br>– анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях;<br>– тестирование текущих знаний;<br>– контрольные срезовые задания;<br>– итоговый контроль по дисциплине. |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.  | <b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой; документации; профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования<br><b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития |   |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.  | <b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов<br><b>Умения:</b> излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы  |   |
| ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей | <b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)<br><b>Умения:</b> описывать значимость своей профессии (специальности)  |   |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.  | <b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации<br><b>Умения</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение   |   |
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале                    | <b>Знания:</b> структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы<br><b>Умения:</b> планировать работу службы обслуживания и  |   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>эксплуатации номера фонда; планировать деятельность персонала службы обслуживания и эксплуатации номера фонда</p> <p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номера фонда в материальных ресурсах и персонале</p>  |  |
| <p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номера фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> | <p><b>Знания:</b> структуру службы обслуживания и эксплуатации номера фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты обслуживания номера фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номера фонда; основные виды и технологию выполнения различных видов уборочных работ; порядок организации уборочных работ и требования, предъявляемые к качеству; нормы расхода чистящих и моющих средств на проведение уборочных работ; организацию работы прачечной, химчистки в гостинице; правила организации хранения и заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице; порядок возмещения ущерба</p> |  |

при порче личных вещей проживающих; порядок действий при обнаружении порчи имущества и оборудования; учет и оценку основных средств и материальных ценностей гостиницы; документальное оформление движения товароматериальных ценностей; основные правила проведения инвентаризации; правила проведения инвентаризации; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке

**Умения:** организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; рассчитывать нормы расхода чистящих и моющих средств на уборку помещений; организовывать прием и оформление заказов на стирку, чистку и мелкий ремонт личных вещей, проживающих; оформлять документации по движению товароматериальных ценностей; проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудования; владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающим эффективные профессиональные коммуникации.

**Практический опыт:**

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>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.</p>   |  |
| <p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> | <p><b>Знания:</b> 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; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; основные виды и технологию выполнения различных видов уборочных работ; порядок организации уборочных работ и требования, предъявляемые к качеству; организацию работы прачечной-химически в гостинице; правила организации хранения и заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице; порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; порядок действий при обнаружении порчи имущества и</p> |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>оборудования; учет и оценку основных средств и материальных ценностей гостиницы; документальное оформление движения товароматериальных ценностей; основные правила проведения инвентаризации; правила проведения инвентаризации;</p> <p>терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;</p> <p><b>Умения:</b> 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><b>Практический опыт:</b> 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> |  |
|--|--|--|