

Приложение

К ООП по специальности/профессии

43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**МДК.03.03 Организация и контроль текущей
деятельности работников службы обслуживания и
эксплуатации номерного фонда**

2024

Программу составили:

1. Абидова Саратина Айтековна

Дисциплина: МДК.03.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рассмотрено и рекомендовано на заседании кафедры Экономики и туризма

Протокол №9 от 20.05.2024

Заведующий кафедрой Абидова Саратина Айтековна

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.03.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

(наименование дисциплины)

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина МДК.03.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС «43.02.16 Туризм и гостеприимство» по специальности. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР):

1. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
2. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
3. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
4. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
5. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
6. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
7. ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
8. ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
9. ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
10. ЛР 14 Стремящийся к знанию и соблюдению должностных инструкций,

стандартов работы, правил внутреннего трудового распорядка туроператора/турагента

11. ЛР 24 Умеющий рационально организовывать физическую и интеллектуальную деятельность, оптимально сочетать труд и отдых, различные виды активности в целях укрепления физического, духовного и социально-психологического здоровья

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ОК, ПК, ЛР | Умения | Знания |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.2., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24 | <p>контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</p> <p>предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> | <p>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</p> <p>законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</p> |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

| Вид учебной работы | Объём в часах |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Лекционные занятия | 20 |
| Практические занятия | 10 |
| Практическая подготовка | 20 |
| Общий объём образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки | 50 |
| Форма(-ы) контроля: Дифференцированный зачет | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.03.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | Содержание учебного материала | | | ЛР 14, ОК 03., ЛР 8, ЛР 24, ОК 02., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.2., ПК 2.3. |
| | 1 Лекционные занятия №1 Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. | 2 | 1 | |
| | 2 Лекционные занятия №2 Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. | 2 | 1 | |
| | 3 Лекционные занятия №3 Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 2 | 1 | |
| | 4 Практическая подготовка №1 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. | 2 | 2 | |
| | 5 Практическая подготовка №2 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 4 | 2 | |
| | 6 Лекционные занятия №4 Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. | 4 | 1 | |
| | 7 Лекционные занятия №5 Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет. | 2 | 1 | |
| | 8 Практическая подготовка №3 Оформление технологических документов службы номерного фонда. | 2 | 2 | |
| | 9 Лекционные занятия №6 Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления. | 2 | 1 | |
| | 10 Практические занятия №1 Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. | 4 | 2 | |
| | 11 Практические занятия №2 Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет. | 4 | 2 | |
| 12 Практические занятия №3 Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. | 2 | 2 | | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объём в часах | Уровень освоения | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы | |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Тема 2 Планирование потребности в материальных ценностях | Содержание учебного материала | | | ОК 05., ЛР 8, ЛР 24, ОК 03., ОК 09., ЛР 14, ОК 02., ПК 2.2., ОК 01., ОК 04., ПК 2.3. | |
| | 1 | Лекционные занятия №7 Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. | 2 | | 1 |
| | 2 | Лекционные занятия №8 Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. | 2 | | 1 |
| | 3 | Лекционные занятия №9 Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. | 2 | | 1 |
| | 4 | Практическая подготовка №4 Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. | 4 | | 2 |
| | 5 | Практическая подготовка №5 Расчет износа основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. | 4 | | 2 |
| | 6 | Практическая подготовка №6 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. | 4 | | 2 |
| Всего | | 50 | | | |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие помещения:

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности
Кабинет географии туризма
Кабинет информационно-экскурсионной деятельности
Кабинет организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
Учебный (тренинговый) офис
Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)
Лаборатория коммуникативных тренингов:

1. Компьютерные стулья (2 шт.)
2. Диван (1 шт.)
3. Журнальный столик (1 шт.)
4. Стеллаж (тумба) (1 шт.)
5. Стулья (16 шт.)
6. Стол на 8 посадочных мест (2 шт.)
7. Кондиционер (1 шт.)
8. Тумбочки (2 шт.)
9. Мышь (1 шт.)
10. Монитор (1 шт.)
11. Клавиатура (1 шт.)
12. Компьютерный стол (2 шт.)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Гостиничное дело : учебно-методическое пособие / Н.С. Морозова, М.М. Морозов, Н.Ф. Маврина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 247 с. — «ИНФРА-М». - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2019765>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А.

Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный.
- URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>

3.2.3. Интернет-ресурсы

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Умение | | |
| контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием | демонстрация умений контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения | демонстрация умений предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда | демонстрация умений использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса | демонстрация умений осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению | демонстрация умений анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| Иметь практический опыт | | |
| стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте | демонстрация практического опыта стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); | демонстрация практического опыта взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; | демонстрация практического опыта контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; | 1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии |
| Знание | | |
| правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения | демонстрация знаний правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос |
| иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; | демонстрация знаний иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос |
| принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения | демонстрация знаний принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос |
| требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; | демонстрация знаний требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос |
| основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы | демонстрация знаний основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос |
| законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; | демонстрация знаний законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос |

4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

| Результаты обучения | Коды компетенций | Фонды оценочных средств |
|---------------------|------------------|-------------------------|
| Умение | | |

| Результаты обучения | Коды компетенций | Фонды оценочных средств |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Задания к практической подготовке №2,6 |
| предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Задания к практическим занятиям №3,4 |
| использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Задания к практической подготовке №1,5 |
| осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Задания к практической подготовке №3,4 |
| анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Задания к практическим занятиям №1,2 |
| Иметь практический опыт | | |
| стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Задания к практической подготовке №5,6 |
| взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Задания к практической подготовке №1,4 |
| контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Задания к практической подготовке №2,3 |
| Знание | | |
| правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Вопросы к дифференцированному зачёту №20-26 |
| иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Вопросы к дифференцированному зачёту №27-35 |
| принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Вопросы к дифференцированному зачёту №36-42 |
| требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Вопросы к дифференцированному зачёту №12-19 |

| Результаты обучения | Коды компетенций | Фонды оценочных средств |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Вопросы к дифференцированному зачёту №5-11 |
| законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; | ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.3., ПК 2.2., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 2.3., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 24, ОК 02., ОК 03., ПК 2.2. | Вопросы к дифференцированному зачёту №1-4 |

Вопросы к практическому занятию указаны в методических указаниях к практическим занятиям и практической подготовке по дисциплине Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2024

Вопросы к практической подготовке указаны в методических указаниях к практическим занятиям и практической подготовке по дисциплине Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2024