

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 21.10.2023 17:45:57
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФСПО

_____ А.А. Дочкина

«__» _____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы

обслуживания и эксплуатации номерного фонда

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Примерной основной образовательной программы по профессии среднего профессионального образования (далее – ПООП СПО), разработанной на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 09 декабря 2016 г. № 1552.

Разработчики:

Дочкина А.А., к.э.н., доцент СЗИУ РАНХиГС

Шадрин К.Ю. преподаватель СЗИУ РАНХиГС

Рецензент: д.э.н., профессор М.А. Морозова, зав. кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 7 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 18 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 21 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа учебной дисциплины используются в профессиональном образовании, где необходимы знания и умения в соответствующей области.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

В ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» входит МДК.03.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», МДК.03.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», УП.03.01 «Учебная практика», ПП.03.01 «Производственная практика», ПМ.03 Эк Квалификационный экзамен.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Таблица 1.3.1

Перечень общих компетенций

| Код | Наименование общих компетенций |
|------|--|
| ОК-1 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК-2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК-3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК-4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК-5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК-6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |

| | |
|-------|--|
| ОК-7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК-8 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК-9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК-10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках. |

Таблица 1.3.2

Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и 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 требуемого уровня качества обслуживания гостей. |

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 работниками 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, знание 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; |

| | |
|--|---|
| | <p>-порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</p> <p>-принципы управления материально-производственными запасами;</p> <p>-методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</p> <p>-требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;</p> <p>-систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> |
|--|---|

1.4. Объем профессионального модуля

Таблица 1.4

Количество часов, отводимое на освоение модуля

| Вид учебной работы | Объем учебной работы, час. | | | | |
|---|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | всего | Наименование | | | |
| | | МДК 03.01 | МДК 03.02 | УП. 03.01 | ПП. 03.01 |
| Контактная работа с преподавателем | 283 | 83 | 56 | 72 | 72 |
| • лекции | 43 | 23 | - | - | - |
| • практические занятия | 236 | 39 | 54 | 72 | 72 |
| Курсовые работы | - | - | - | - | - |
| Консультации | 4 | 2 | 2 | - | - |
| Самостоятельная работа | 23 | 21 | 2 | - | - |
| Максимальная учебная нагрузка обучающихся | 322 | 104 | 58 | 72 | 72 |
| Промежуточная аттестация | ПМ.03.ЭК (VI) экзамен | ЗаО (VI) | ЗаО (VI) | ЗаО (VI) | ЗаО (VI) |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Таблица 2.1

| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | | | Самостоятельная работа |
|--|--|--------------------------------|---|-------------|---|----------|------------------|---|--------------|------------------------|
| | | | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | Консультации | |
| | | | Обучение по МДК | | | Практики | | | | |
| | | | Всего | В том числе | | Учебная | Производственная | | | |
| Лабораторных и практических занятий | Курсовых работ (проектов) | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10; ПК 3.1, 3.2, 3.3 | МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 104 | 83 | 39 | - | - | - | 2 | 21 | |
| ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10; ПК 3.1, 3.2, 3.3 | МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 58 | 56 | 56 | | | | 2 | 2 | |
| | Учебная практика, часов | 72 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|-----|-----|----|---|----|----|---|----|--|
| Производственная практика (по профилю специальности), часов | 72 | | | | | 72 | | | |
| Промежуточная аттестация | 16 | | | | | | | | |
| Всего: | 322 | 139 | 95 | - | 72 | 72 | 4 | 23 | |

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Таблица 2.2

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся | Объем часов |
|---|--|-------------|
| 1 | 2 | 3 |
| МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | 104 |
| Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | | 46 |
| Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | Содержание | 22 |
| | 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. | 2 |
| | 2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. | 2 |

| | | |
|---|--|----|
| | 3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 2 |
| | 4. Нормы расхода чистящих и моющих средств. | 2 |
| | 5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. 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 |
| | 6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. | 2 |
| | 7. Деловое общение. Этика и этикет. | 2 |
| | Тематика практических занятий | 8 |
| | 1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам | 2 |
| | 2. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами | 4 |
| | 3. Оформление контроля качества уборки номеров | 2 |
| Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. | Содержание | 14 |
| | 1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. | 2 |
| | 2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. | 2 |
| | 3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. | 2 |
| | 4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление. | 4 |
| | Тематика практических занятий и лабораторных работ | 4 |
| | 1. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 2 |
| | 2. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре | 2 |
| Внеаудиторная (самостоятельная) работа | | 10 |
| 1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. | | |

| | | |
|---|--|----|
| 2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. | | |
| 3. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. | | |
| 4. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. | | |
| 5. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. | | |
| 6. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации. | | |
| Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | | 58 |
| Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. | Содержание | 14 |
| | 1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. | 2 |
| | 2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. | 2 |
| | 3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». | 1 |
| | 4. Уборочные материалы, техника, инвентарь | 1 |
| | 5. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. | 2 |
| | Тематика практических занятий и лабораторных работ | 6 |
| | 1. Оформление технологических документов службы номерного фонда | 2 |
| | 2. Составление памятки по уборке помещений гостиницы | 2 |
| | 3. Оформление забытых вещей | 2 |
| Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки | Содержание | 8 |
| | 1. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов | 2 |
| | 2. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих | 2 |
| | Тематика практических занятий | 4 |

| | | |
|--|---|----|
| | 1. Расшифровка ярлыков текстильных изделий | 2 |
| | 2. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих | 2 |
| Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих. | Содержание | 14 |
| | 1. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. | 2 |
| | 2. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. | 2 |
| | 3. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. | 2 |
| | 4. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. | 2 |
| | 5. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности. | 2 |
| | Тематика практических занятий | 4 |
| | 1. Составление концепции безопасности для гостиницы | 2 |
| | 2. Составление схемы структуры службы безопасности | 2 |
| Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих | Содержание | 8 |
| | 1. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице | 2 |
| | 2. Воровство в гостинице. | 2 |
| | 3. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. | 2 |
| | 4. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. | 2 |
| | Тематика практических занятий | 4 |
| | 1. Составление программы противодействия воровству в гостинице | 2 |
| 2. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз | 2 | |

| | | |
|---|--|----|
| Внеаудиторная (самостоятельная) работа | | |
| 1. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). | | 11 |
| 2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. | | |
| 3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице» | | |
| МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | 58 |
| Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | | 30 |
| Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. | Тематика практических занятий | 30 |
| | 1. Введение лексики, закрепление в упражнениях | 4 |
| | 2. Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста | 6 |
| | 3. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов | 8 |
| | 4. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики | 6 |
| | 5. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены | 6 |
| Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | | 24 |
| Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и | Тематика практических занятий | |
| | 1. Введение лексики, закрепление в упражнениях | 4 |
| | 2. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов | 6 |

| | | |
|--|--|----|
| стандартами гостиницы на английском языке. | 3. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики | 8 |
| | 4. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены | 6 |
| Внеаудиторная (самостоятельная) работа Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов | | 2 |
| Учебная практика. Виды работ 1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора 4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 6. Проведение различных видов уборочных работ 7. Оформление документов на забытые вещи 8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 9. Использование в работе знаний иностранных языков 10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование 12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) 13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. 16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием 17. Составление актов на списание инвентаря и оборудования | | 72 |
| Производственная практика | | 72 |

Виды работ

1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
3. Проведение контроля готовности номеров к заселению
4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
7. Ведение учета забытых вещей.
8. Работа с просьбами и жалобами гостей.
9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества
11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
13. Оформление отчетной документации
14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебные кабинеты:

- 1) иностранного языка;
- 2) правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности;
- 6) организации обслуживания;
- 7) организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) гостиничный номер.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основная литература

1. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/451271>
2. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/451272>
3. Мошняга Е. В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
4. Трибунская С. А. Английский язык для изучающих туризм (В1-В2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/456345>

3.2.2. Дополнительная литература

1. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. —

(Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/448681>

2. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/452692>

3. Мошняга Е. В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+) : учебное пособие для вузов / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10436-3. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/455870>

4. Трибунская С. А. Английский язык для изучающих туризм (В1-В2) : учебное пособие для вузов / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11310-5. — Режим доступа: URL: <https://urait.ru/bcode/455199>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Гостиницы [Электронный ресурс] URL: <https://web-3.ru/hotel/>
2. Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс] URL: <https://prohotel.ru/>
3. Отель: журнал [Электронный ресурс]. URL: журналотель.рф
4. Пять звезд: журнал [Электронный ресурс]. URL: <https://5stars-mag.ru/>
5. HOTELIER.PRO: журнал [Электронный ресурс]. URL: <https://hotelier.pro/>

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

3.4 Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в Таблице 3.4:

Таблица 3.4

Распределение видов учебной работы и текущей аттестации

| Вид учебной работы | Формат проведения |
|--|---|
| Лекционные занятия | С применением ДОТ |
| Практические занятия | Частично с применением ДОТ |
| Самостоятельная работа | Частично с применением ДОТ |
| Промежуточная аттестация | Контактная аудиторная работа |
| Формы текущего контроля | Формат проведения |
| Тестирование | В системе дистанционного обучения (СДО) |
| Контрольная работа | Частично с применением ДОТ |
| Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии | Контактная аудиторная работа |
| Решение практических задач | Частично с применением ДОТ |

Доступ к системе дистанционных образовательных программ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>.

Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Текущий контроль, проводимый в системе дистанционного обучения, оцениваются как в системе дистанционного обучения, так и преподавателем вне системы. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра по мере прохождения освоения программы. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 14 рабочих дней после окончания срока выполнения.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Критерии, формы и методы оценки результатов обучения

Таблица 4

Методы оценки освоения профессиональных и общих компетенций

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|--|--|
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | <ul style="list-style-type: none"> – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; | <p>Текущий контроль:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. |
| ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | <ul style="list-style-type: none"> – правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – правильность составления графика выхода на работу; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; | <p>Экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по |
| ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | <ul style="list-style-type: none"> – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; | <p>Экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; - логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и грамматических | <p>учебной и производственной практикам.</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>структур поставленной коммуникативной задаче;</p> <p>- логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;</p> <p>– Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</p> | |
| <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p> | <p>– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах;</p> <p>– адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</p> <p>– оптимальность определения этапов решения задачи;</p> <p>– адекватность определения потребности в информации;</p> <p>– эффективность поиска;</p> <p>– адекватность определения источников нужных ресурсов;</p> <p>– разработка детального плана действий;</p> <p>– правильность оценки рисков на каждом шагу;</p> <p>точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</p> | <p>Текущий контроль:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <p>- заданий для практических занятий;</p> <p>- заданий по учебной и производственной практикам;</p> <p>- заданий для самостоятельной работы;</p> <p>- экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <p>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</p> |
| <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой</p> | <p>– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для</p> | <p>- выполнения заданий экзамена по модулю;</p> <p>- экспертная оценка защиты отчетов по</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>для выполнения задач профессиональной деятельности</p> | <p>выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</p> | <p>учебной и производственной практикам.</p> |
| <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> | <p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p> | |
| <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> | <p>– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности</p> | |
| <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> | <p>– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе</p> | |
| <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных</p> | <p>понимание значимости своей профессии</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>общечеловеческих ценностей</p> | | |
| <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> | <p>– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> | |
| <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p> | <p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p> | |

Промежуточная аттестация проходит в форме **дифференцированного зачета** для МДК.03.01, МДК.03.02, УП.03.01, ПП.03.01.

Промежуточная аттестация по итогам прохождения профессионального модуля завершается **квалификационным экзаменом** ПМ.03. ЭК.

Критерии оценивания:

Оценка обучающихся осуществляется преподавателем путем проведения практических занятий, устных опросов, проверки самостоятельной работы, проведения промежуточного тестирования.

Критерии оценки ответа студента на экзамене (зачете), а также форма его проведения доводятся преподавателем до сведения студентов до начала экзамена (зачета).

Результат экзамена (зачета) объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Положительные оценки заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку, неудовлетворительная оценка проставляется только в экзаменационной ведомости. В

случае неявки студента для сдачи экзамена в ведомости вместо оценки делается запись «не явился».

Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и обязан поставить оценку «неудовлетворительно».

Выставление оценок на экзамене осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний студентов.

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

знание фактического материала по программе;

степень активности студента на семинарских занятиях;

логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; умение приложить теорию к практике, решить задачи;

наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит:

- глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса, по сравнению с учебной литературой;

- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;

- знание монографической литературы по курсу,

а также свидетельствует о способности:

- самостоятельно критически оценивать основные положения курса; - увязывать теорию с практикой.

Оценка «отлично» не ставится в случаях систематических пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам, отсутствия активного участия на занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого свидетельствует: - о полном знании материала по программе;

- о знании рекомендованной литературы,

а также содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «хорошо» не ставится в случаях пропусков студентом семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого содержит:

- поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;

- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;

- стремление логически четко построить ответ, а также свидетельствует о возможности последующего обучения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

4.2 Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся

Оценочными средством при текущем контроле МДК 03.01. Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда заключается в оценке решения практических и самостоятельных работ.

Примерные задания в практических работах:

1. Опишите обязанности супервайзера гостиницы. Ответьте письменно на вопрос, какие отличия могут быть в зависимости от уровня (звёздности) гостиницы?
2. Подготовьте задания для горничных разных смен для гостиниц 3 и 5 звёзд.
3. Для тактического (ситуационного) планировании проанализируйте потребность компании в персонале на конкретный период (месяц, квартал). Она зависит от показателей текучести кадров в данное время, количества выходов на пенсию, декретных отпусков, сокращений и т. д. Учитывая динамику рынка и конкуренцию в отрасли, уровень оплаты труда, внутреннюю культуру организации, этап развития компании и др.
4. В номере (независимо от его категории) должен быть комплект постельных принадлежностей и белья: две подушки, матрас, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало, простыня, пододеяльник, наволочки. А также полотенца (на каждого гостя): 1,2* - не менее двух, 3* - не менее трех, 4,5 – не менее четырех – пяти, в том числе банное (независимо от категории), махровая простыня в апартаментах в гостиницах 3-5*. Смена постельного белья должна осуществляться: 1* - один раз в пять дней; 2,3* - один раз в три дня; 4,5* - ежедневно. Смена полотенец должна проводиться 1,2* - один раз в три дня, 3-5* - ежедневно. Рассчитайте потребность в постельном белье для гостиниц 1,2,3,4,5 звёзд, если в них 8 трехместных, 66 двухместных и 22 одноместных номера.

Примерные задания для самостоятельной работы:

1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.
2. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.
3. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).
4. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.

Текущий контроль по темам МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда в выполнении обучающимися практических заданий.

Примерное практическое занятие:

Тема: Введение лексики по теме «Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке». Закрепление в

упражнениях.

Цель: Ознакомить с лексическими единицами по теме. Активизировать использование лексики в речи.

Продолжительность работы: 90 минут.

Материально-техническое обеспечение: учебное пособие, раздаточный материал, словари, аудио-визуальные средства, презентации.

Задания к практической работе:

1. Study the vocabulary:

Guest bedroom

bedding - постельные принадлежности bed linen - постельное белье blanket - одеяло bedspread - покрывало duvet - одеяло duvet cover - пододеяльник comforter - стеганое ватное одеяло pillow - подушка pillowcase - наволочка sheet bottom sheet top sheet - простыня - нижняя простыня - верхняя простыня to fold - складывать;

Guest room

ashtray - пепельница carpet - ковер crib - детская кроватка fixtures - крепления furniture - мебель ice bucket - ведро для льда ironing board - утюг - гладильная доска laundry bag - пакет для белья в стирку lightbulb - лампочка memo pad - блокнот sewing kit - набор для шитья stationery - канцелярские товары tray - поднос vanity - туалетный столик wastebasket - корзина для мусора;

Guest room cleaning cleaning supplies

cleaning agents - чистящие средства cleaning procedures - уборочные работы dusting - сухая протирка (вытирание пыли) ashtray emptying - опустошение пепельниц making the bed - уборка кровати (заправка и смена постельного белья mopping - влажная уборка пола stain removing - удаление пятен replacing - замена restocking syn. replenishing - пополнение запасов sanitizing - дезинфекция (санитарная обработка) scrubbing - чистка spraying - разбрызгивание sweeping - подметание vacuuming - чистка ковров wiping down - влажная протирка;

Types of Room

Cleaning check-in room cleaning - уборка забронированных номеров everyday makeup / occupied room cleaning - текущая уборка жилых номеров check-out room cleaning - уборка номера после выезда гостей deep cleaning syn. super cleaning - генеральная уборка picking up - лёгкая уборка turndown service - вечерняя уборка, подготовка номера ко сну (постель готовят ко сну, занавешивают шторы, оставляют сладости).

2. Read and translate the sentences.

1. When selecting the best hotel for a vacation, most people will assess not only the location, the size of the rooms, but also the hotel amenities, standards of cleanliness, hotel guests' reviews.

2. The housekeeper is responsible for all of the staff, and their job includes recruiting, dismissing, training and supervising them, as well as drawing up shift rotas and determining the salary for each of them.

3. The hotel housekeeper is in charge of keeping an assigned number of rooms clean.

4. The specific duties of a housekeeper may vary from one hotel to the next, but junior staff of the housekeeping department usually have standard responsibilities.

5. Unless there are obvious stains, sheets and pillowcases are rarely changed daily. The

average amount of time for sheets to be left unchanged is three days.

6. A check-out room must be so neat and clean that the new guests cannot tell that another family may have vacated the room only a few hours earlier.

7. While a standard hotel bed has a bottom sheet, top sheet, blanket and comforter, nicer hotels will have a sheet both beneath and on top of the blanket.

8. During a guest's stay, the comforter may only be neatly folded at the bottom of the bed.

9. If there is a porch or balcony, this should be swept and any ashtrays need to be emptied.

10. In the bathroom the hotel cleaner will wipe down the tub, toilet, sink and counter.

11. The trash cans in the rooms should be emptied, and the carpets should be swept.

12. In a check-out room, the bathroom is cleaned more thoroughly with a variety of cleaning agents, usually including bleach.

13. Each hotel has its own preferred method for folding and placing the towels.

14. Hotels with minibars and turndown service usually leave these specific tasks to separate members of the staff as well.

15. In larger hotels, there is usually a house person for each floor or section. This person is responsible for emptying the dirty linens and trash in housekeepers' carts and restocking their towels and amenities when needed.

16. If a guest calls for special amenities such as a microwave or crib, or other items that are not typically left in the room such as a toothbrush, sewing kit or matches, these are often provided by another hardworking member of the housekeeping staff, sometimes called a runner