Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Вологда 2023 г.

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии технологии и сервиса
Протокол № 1 от «06» сентября 2023 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ А.И. Комиссарова

Утверждаю
Зам. директора по учебно-методической работе
_____ А.А. Русина

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчики:
Гадаева М.И., преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж
Кувалдина Е.Н., преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО и потребностями рынка труда. Рекомендуется для использования в учебном процессе.

менеджер по работе с клиентами
Место работы, должность

ООО «Деловой мир»

МП

подпись

Софронова Ольга Викторовна
ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 14
5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ 15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда соответствующих общих компетенций (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

– ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

– ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

– ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

– ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

– ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

– ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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

– ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

– ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

– ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

– ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

– ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества
- оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля по очной форме обучения:

Объем образовательной программы профессионального модуля обучающегося **622** часов, в том числе:

объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем **236** часов, в том числе: самостоятельной работы обучающегося **8** часов; промежуточной аттестации **18** часов; учебной практики **144** часа; производственной практики (по профилю специальности) – **216** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля по очной форме обучения

Коды компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы часов	Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		**202**	202	72
ПК 3.1-3.3 ОК 01-07 ОК 09-11	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	52	52	20
	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.	150	150	52
МДК 03.02. Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		**34**	34	34
ПК 3.1-3.3 ОК 01-07 ОК 09-11	Раздел 1. Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	20	20	20
	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.	14	14	14
	Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**8**		
	Учебная практика	**144**		
	Производственная практика (по профилю специальности)	**216**		
	Промежуточная аттестация	**18**		
	Всего	**622**		

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		**208**
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		
	Содержание	**20**
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	1.Нормативно – правовая база гостиничного дела.	2
	2.Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции	
	3.Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	2
	4.Персонал номерного фонда.	2
	5.Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2
	6.Требования, предъявляемые к внешнему виду	2
	7.Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
	8.Этические нормы обслуживания	
	9.Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2
	10.Деловое общение. Этика и этикет.	2
	Практические занятия	**10**
	1.Классификация жилых помещений	2
	2.Составление должностных инструкций персонала службы эксплуатации номерного фонда	2
	3.Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	2
	4.Униформа персонала гостиницы. Личная гигиена персонала	2
	5.Оформление контроля качества уборки номеров.	2
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	**Содержание**	**12**
	1.Состав и группировка основных средств гостиницы. Задачи учета и оценки.	2
	2.Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств.	2
	3.Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	2
	4.Оценка МПЗ. Основные положения по учету МПЗ.	2
	5.Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, отпуска материалов.	2
	6.Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	2

	Практические занятия	**10**
	1.Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре	2
	2.Документальное оформление движения оборудования и инвентаря в гостинице.	2
	3.Составление отчетов материально-ответственных лиц.	2
	4.Документальное оформление инвентаризации основных средств гостиницы.	2
	5.Документальное оформление инвентаризации МПЗ гостиницы.	2
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.		
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	**Содержание**	**36**
	1.Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	2
	2.Виды уборки: последовательность, этапы, контроль качества.	2
	3.Технология текущей уборки номера.	2
	4.Уборка номера после выезда гостя.	2
	5.Уборка номера после выезда гостя. Уборка номера по просьбе гостя	2
	6.Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений.	2
	7.Технология проведения генеральной уборки	2
	8.Контроль качества уборки номеров	2
	9.Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2
	10.Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей.	2
	11.Программа лояльности	2
	12.Уборочные материалы, техника, инвентарь	2
	13.Технология обращения с чистящими и моющими средствами. Нормы расхода чистящих и моющих средств	2
	14.Продукция индивидуального пользования и ее характеристика.	2
	15.Информационная папка для гостей	2
	16.Меры безопасности при работе с уборочными техникой, инвентарем, материалами	2
	17.Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.	2
	18.Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	2
	Практические занятия	**22**
	1.Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	2
	2.Оформление контроля качества уборки номеров. Выбор и определение качества обслуживания	2
	3.Оформление технологических документов службы номерного фонда. Составление памятки по уборке помещений гостиницы	2
	4.Моделирование ситуации: Текущая уборка номера. Контроль качества уборки.	2
	5.Моделирование ситуации: Текущая уборка номера. Контроль качества уборки.	2
	6.Моделирование ситуации: Уборка номера после выезда гостя. Контроль качества уборки.	2
	7.Моделирование ситуации: Уборка номера по просьбе гостя. Контроль качества уборки.	2
	8.Моделирование ситуации: Генеральная уборка номера. Контроль качества уборки.	2

	9.Моделирование ситуации: Уборка служебных помещений и помещений общего пользования. Контроль качества уборки.	2
	10.Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитивные ячейки) для обеспечения безопасности проживающим.	2
	11.Работа персонала службы горничных с забытыми и найденными вещами гостей.	2
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	**Содержание**	**8**
	1.Бельевое хозяйство: требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	2
	2.Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2
	3.Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2
	4.Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2
	Практические занятия	**6**
	1.Расшифровка ярлыков текстильных изделий	2
	2.Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Составление бланков заказов на услуги прачечной химчистки	2
	3.Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих Составление бланков заказов на услуги прачечной химчистки	2
Тема 2.3 Организация и технология предоставления персональных дополнительных услуг и порядок их оказания.	**Содержание**	**20**
	1.Назначение, оборудование и услуги бизнес-центра.	2
	2.Предоставление услуг сервис – бюро.	2
	3.Организация экскурсионного обслуживания.	2
	4.Технология оказания телекоммуникационных услуг.	2
	5.Оказание персональных, торговых и банковских услуг.	2
	6.Оказание транспортных услуг проживающим.	2
	7.Организация отдыха и развлечений.	2
	8.Организация работы спортивно-оздоровительного комплекса.	2
	9.Организация предоставления СПА-услуг.	2
	10.Организация предоставления услуги питания	2
	Практические занятия	**16**
	1.Организация предоставления бизнес-услуг, сервис-бюро	2
	2.Организация предоставления дополнительных услуг	2
	3.Организация предоставления дополнительных услуг	2
	4.Организация предоставления экскурсионного обслуживания	2
	5.Организация предоставления услуги питания в гостинице	2
	6.Организация предоставления услуги в гостиничных номерах	2
	7.Виды услуг, предоставляемые в гостиницах и туристических комплексах	2
	8.Культура в обслуживании гостей	2

Тема 2.4. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей	**Содержание**	24
	1.Безопасность в средствах размещения.	2
	2.Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	2
	3.Организация работы службы безопасности: структура службы безопасности	2
	4.Правила обеспечения сохранности вещей и материальных ценностей проживающих	2
	5.Воровство в гостинице.	2
	6.Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	2
	7.Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	2
	8.Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2
	9.Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2
	10.Системы контроля доступа в помещения	2
	11.Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2
	12.Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	2
	Практические работы	4
	1.Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2
	2.Составление программы противодействия воровству в гостинице.	2
Тема 2.5 Охрана труда и техника безопасности в гостиничных предприятиях	**Содержание**	10
	1.Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах	2
	2.Охрана труда и техника безопасности в гостиницах	2
	3.Предупреждение заболеваний, падений, травм при проведении уборочных работ	2
	4.Техника безопасности при работе с химическими веществами.	2
	5.Требования безопасности труда горничной	2
	Практические работы	4
	1.Организационные основы охраны труда в гостинице	2
	2.Порядок и периодичность обучения и проверки знаний по охране труда	2
Самостоятельная работа 1. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). 2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. 3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»		6
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		36
Раздел 1. Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
Тема 1.1 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	**Практические занятия**	20
	1.Введение лексики: номерной фонд гостиницы, обслуживание номеров.	2
	2.Закрепление лексики: номерной фонд гостиницы, обслуживание номеров	2
	3.Чтение и перевод текстов на тему обслуживание номеров	2
	4.Чтение и перевод текстов на тему обслуживание номеров	2
	5.Выполнение упражнений с использованием лексики на тему обслуживание номеров	2

	6.Отработка лексики в процессе введения диалога: обслуживание номеров	2
	7.Введение лексики на тему «Встреча гостей, обслуживание и прощание».	2
	8.Закрепление лексики на тему «Встреча гостей, обслуживание и прощание»	2
	9.Отработка лексики в процессе ведения диалога: встреча гостей, обслуживание и прощание.	2
	10.Диалоги между сотрудниками гостиницы.	2
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.		**14**
Тема 2.1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	**Практические занятия**	
	1.Введение лексики: контроль сотрудников.	2
	2.Закрепление лексики: контроль сотрудников.	2
	3.Составление диалогов: организация и контроль текущей деятельности сотрудников.	2
	4.Введение лексики: чрезвычайная ситуация.	2
	5.Закрепление лексики: чрезвычайная ситуация.	2
	6.Отработка лексики в ситуации: иностранный гость попадает в чрезвычайную ситуацию.	2
	7.Составление диалогов между сотрудниками службы обслуживания.	2
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		**144**

17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования	
Производственная практика **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 актирования 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	**216**
Промежуточная аттестация	**18**
Всего	**622**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; лаборатории «гостиничный номер» (стандарт с двумя кроватями).

Оборудование учебного кабинета: посадочные по количеству обучающихся рабочее место преподавателя, стойка ресепшн, доска, инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийный проектор, экран, информационно-справочные системы, Интернет-ресурсы.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Потапова, Илона Ильмаровна. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО / И. И. Потапова. - Москва.: Академия, 2017. - 320 с. - (ТОП 50. Профессиональное образование). - Текст: непосредственный.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512195

Дополнительные источники:

1. Сорокина, Алла Викторовна. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие для СПО / А. В. Сорокина. - Москва.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2017. - 304 с. - Текст: непосредственный.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512196

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных 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. ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; 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; – 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,	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. Экспертная оценка защиты курсовой работы. **Промежуточная аттестация**: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.

	поддержать и закончить разговор; – соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; – логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; – уместное использование лексических единиц и грамматических структур.	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	**Критерии оценки**	**Методы оценки**
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; – точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и – рекомендаций по улучшению плана	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; - экспертная оценка защиты курсовой работы. **Промежуточная аттестация**: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для 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;	

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно- правовой документации по профессии; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руқоводством, клиентами	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; – оптимальность планирования профессиональной деятельность	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; – толерантность поведения в рабочем коллективе	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	– понимание значимости своей профессии	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	– адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– 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	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– актуальность используемой нормативно- правовой документации по профессии; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	– адекватность планирования предпринимательской деятельности в профессиональной сфере; – применение учебной и нормативной документации предпринимательской деятельности.	

5 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

По итогам изучения профессионального модуля предусмотрены теоретический экзамен по междисциплинарному курсу и экзамен (квалификационный).

Для теоретического экзамена по междисциплинарному курсу экзаменационные билеты состоят из 2 теоретических вопросов и 2 практических заданий.

Для экзамена квалификационного экзаменационные билеты составлены в форме ситуаций, для решения которых необходимы знания теоретических вопросов, умение решать практические задачи, иметь практический опыт деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы обслуживания гостей в процессе проживания.

Перечень вопросов для теоретического экзамена по МДК 03.01

1. Дайте определения понятиям: процесс обслуживания, методы и формы обслуживания гостей.
2. Дайте характеристику технологии оказания транспортных услуг проживающим.
3. Дайте характеристику информационной папке для гостей.
4. Дайте характеристику организации экскурсионного обслуживания.
5. Дайте характеристику основных функций службы эксплуатации номерного фонда.
6. Дайте характеристику последовательности уборки номера на ручке двери, которой висит табличка «Не беспокоить».
7. Дайте характеристику предприятий питания при гостиницах и туристских комплексах.
8. Дайте характеристику работ, связанных с оборотом постельного белья.
9. Дайте характеристику технологии оказания телекоммуникационных услуг.
10. Дайте характеристику требований, предъявляемых к персоналу номерного фонда гостиницы.
11. Дайте характеристику услуг, предоставляемых бизнес-центром отеля.
12. Охарактеризуйте, как технологически осуществляется процесс контроля качества уборки номеров.
13. Охарактеризуйте технологию обращения с чистящими и моющими средствами.

14. Охарактеризуйте виды услуг, предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами.

15. Охарактеризуйте действия подготовки горничной к работе и назовите нормативы проведения уборочных работ.

16. Охарактеризуйте основные виды «комплиментов» и VIP-статус гостя.

17. Охарактеризуйте основные и дополнительные (платные и бесплатные) услуги оказываемые в гостинице.

18. Охарактеризуйте последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.

19. Охарактеризуйте электронные замковые системы, используемые в гостинице.

20. Перечислите меры безопасности при работе с уборочными техникой, инвентарем, материалами.

21. Перечислите виды специализированных гостиниц, и дайте характеристику каждого из них.

22. Перечислите, какие виды услуг оказываются в гостинице. Охарактеризуйте основные услуги.

23. Перечислите места общего пользования. Дайте характеристику объема уборочных работ мест общего пользования.

24. Перечислите объем уборочных работ мест общего пользования, охарактеризуйте технологию уборки помещений.

25. Перечислите последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Охарактеризуйте работу с пылесосом.

26. Перечислите правила и формы расчета с потребителями услуг.

27. Перечислите спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля, и раскройте технологию работы персонала центра.

28. Перечислите, какие виды уборки номеров существуют и дайте их характеристику.

29. Раскройте требования безопасности труда горничной.

30. Раскройте ассортимент предметов индивидуального пользования в гостинице.

31. Раскройте задачи и функции службы безопасности.

32. Раскройте организацию отдыха и развлечений в гостинице.

33. Раскройте организацию предоставления СПА-услуг.

34. Раскройте организацию процесса хранения и возврата гостям, забытых ими в отеле вещей.

35. Раскройте предоставление услуг сервис-бюро.

36. Раскройте системы классификации гостиничных номеров.

37. Раскройте специфику уборки номеров после выезда гостей.

38. Раскройте суть организации хранения и возврата гостям забытых ими в отеле вещей.

39. Раскройте технологию выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки в отеле.

40. Раскройте технологию оказания персональных, торговых и банковских услуг.

41. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP- гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.

42. Расскажите об ответственности при хранении, выдаче и использовании ключей персоналом хозяйственной службы.

Перечень вопросов для теоретического экзамена по МДК 03.02

1. Назовите основные фразы администратора, используемые при встрече гостей, на английском языке (не менее 5).
2. Назовите основные фразы администратора, используемые при обслуживании гостей, на английском языке (не менее 5).
3. Назовите основные фразы администратора, используемые при прощании с гостями, на английском языке (не менее 5).
4. Назовите основные фразы администратора, используемые при чрезвычайной ситуации в отеле, на английском языке (не менее 5).

Пример практических заданий для теоретического экзамена по МДК 03.01

1. Разработать технологическую схему уборки номера для ситуации: гость выехал из гостиницы.
2. Выберите верный ответ.

Какие услуги в гостинице оказываются потребителю бесплатно?

a) услуги размещения и побудки к определённому времени;
b) услуги питания;
c) доставка в номер корреспонденции по её получению,
d) вызов скорой помощи;
e) транспортные услуги.

Пример практических заданий для теоретического экзамена по МДК 03.02

Прочитайте и переведите диалог на русский язык.

- Good morning, administrator Evgeniya, how can I help you?
- Good morning. This is room 365. Could you send breakfast to my room, please?
- Certainly, madam. What would you like to have?
- A glass of orange juice, one serving of bacon and eggs, a toast with some butter and marmalade and a cup of black coffee, please. How long will it take?
- Well, about 15 minutes.
- That would be fine. I'm going to take a nap after breakfast. So is it possible to get a wake-up call at noon, please?
- Sure. I'll call you at 12 o'clock. Would you like anything else?
- Yes. I'd like to know which floor the swimming-pool is here.
- The swimming-pool, the sauna and the gym are on the first floor.
- Great. Thanks. And do you have laundry service? Could you send someone to pick up the laundry from my room?
- Sure. I'll ask the housekeeping staff to pick it up right now.
- Sounds good. And another thing is - my room is quite messy. Could you, please, clean it and change the bed sheets?
- OK. We shall do it after lunch then.
- Thank you very much. Is it possible to have an extra blanket, please? It was quite cold at night.
- No problem, madam. I'll send it to your room right now.
- Thanks a lot. I appreciate your help.
- You are welcome.

Критерии оценивания экзамена:

Оценка «5» (отлично) ставится, если полностью и правильно раскрыто три вопроса по данному билету;

Оценка «4» (хорошо) ставится, если полностью раскрыто два вопроса по данному билету или раскрыты правильно три вопроса с небольшими неточностями;

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если полностью раскрыт только один вопрос по данному билету, а при раскрытии остальных двух вопросов допущены существенные ошибки;

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставиться, если раскрыт один вопрос с существенными ошибками или полностью нет правильного ответа ни на один вопрос по данному билету.

Экзаменационные билеты к экзамену квалификационному по ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» состоят из одной ситуации и пяти вопросов, касающихся всех частей данного модуля.

Вопросы к экзамену квалификационному

1. Виды услуг, предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами.
2. Гостиничные службы и их функции.
3. Формы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
4. Служба эксплуатации номерного фонда.
5. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда.
6. Организация уборочных работ.
7. Подготовка номеров к заселению.
8. Требования к обслуживающему персоналу.
9. Виды услуг, оказываемых в гостиницах.
10. Организация бытового обслуживании.
11. Транспортные услуги.
12. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
13. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.
14. Правила поседения персонала гостиниц.
15. Стиль в обслуживании гостей.
16. Основные правила ведения телефонных переговоров.
17. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.
18. Специальные формы обслуживания.
19. Checking in in a hotel.
20. Checking out in a hotel.
21. Hotel room service.
22. Extraordinary situations in a hotel:

- After checking in a hotel room, one of the guests spilled red wine on the white bed linen. Create a dialogue between the guest and the receptionist.
- A pipe suddenly was ruptured in one of the hotel rooms at night. Create a dialogue between the guest and the receptionist.
- When the guest returned to the hotel room after a walk, he found that the cornice had fallen. Create a dialogue between the guest and the receptionist.

- One of the guests was disturbed by loud music, which was turned on by a guest in the next room at 11 p.m. Create a dialogue between the guest and the receptionist.
- The guest called the reception, wanted to order food in the room, but the restaurant service did not respond. He wanted something light to eat and tea. Create a dialogue between the guest and the receptionist.
- The guest at the reception asks to make him a room key, because he lost his own. The guest has no documents with him. Create a dialogue between the guest and the receptionist.
- The guest would like to visit the hotel's swimming pool and spa, but he did not take bathing accessories (swimsuit, slippers, etc.) on the trip. Create a dialogue between the guest and the receptionist.
- The guest at the reception is interested in the services of the hotel, then asks questions about things not related to staying at the hotel, distracting the receptionist from doing the work. Create a dialogue between the guest and the receptionist
- One of the guests had a laptop charger broken, but he has to speak at the conference in the morning. He asks for help from the receptionist. Create a dialogue between the guest and the receptionist.
- In one of the rooms, the toilet tank began to leak. The guest asks for help from the receptionist. Create a dialogue between the guest and the receptionist.

Пример ситуации для подготовки к экзамену квалификационному

Ситуация 1. В октябре месяце 20_ года в г. Великий-Устюг планируется открыть гостиницу.

Задание.

1. Расскажите квалификационные требования, предъявляемые к персоналу хозяйственной службы гостиницы.
2. Предложите перечень услуг для данной гостиницы.
3. Определите режим работы горничных.
4. Раскройте, каким образом сотрудники хозяйственной службы должны соблюдать конфиденциальность проживания гостей.
5. Заполните анкету постоянного гостя.

Ситуация 2. В должностные обязанности супервайзера гостиницы «Спасская» входит контроль уборки номеров служебных помещений и помещений общего пользования с целью выявления мнения клиентов гостиницы о предоставляемых услугах. Планируется расширения сферы услуг:

Задание.

1. Раскройте, как технологически осуществляется процесс контроля качества уборки номеров.
2. Расскажите последовательность и технологию ежедневной текущей уборки жилых номеров.
3. Укажите нормы уборки номеров за смену по количеству и по времени.
4. Предложите перечень персональных услуг, предоставляемых в гостинице «Спасская» для высокопоставленных гостей.
5. Дайте характеристику транспортных услуг.

Задание.

Составьте диалог между сотрудником отеля и гостем на английском языке на тему: «Extraordinary situations in a hotel: After checking in a hotel room, one of the guests spilled red wine on the white bed linen», объемом не менее 7 реплик с каждой стороны.

Задание.

Составьте диалог между сотрудником отеля и гостем на английском языке на тему: «Checking in in a hotel», объемом не менее 7 реплик с каждой стороны.

Критерии оценивания экзамена квалификационного по профессиональному модулю

Оценка «5» (отлично) ставится, если правильно раскрыто пять вопросов по данной ситуации;

Оценка «4» (хорошо) ставится, если правильно раскрыто четыре вопроса по данной ситуации или раскрыто правильно три вопроса, а остальные два вопроса раскрыты с небольшими неточностями;

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если правильно раскрыто только три вопроса по данной ситуации, а остальные два вопроса не раскрыты совсем или, если при раскрытии вопросов допущены существенные ошибки;

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если раскрыто всего два вопроса по данной ситуации или полностью нет правильного раскрытия ни одного вопроса.