

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

ГУМНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

 Л.Н.Мозуль

«31» «август» 2021г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

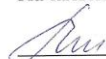
ПМ 03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Согласовано:

Начальник отдела СПО

 Г.М.Шульц

«31» «август» 2021г.

Заместитель директора по УМ и ВР

 О.Е.Тимошенко

«31» «август» 2021 г.

Заместитель директора по УПР

 Н.В.Яицкая

«30» «август» 2021г.

Разработчики:

Преподаватель ГЭК НовГУ

 Р.Н.Черникова

«26» «август» 2021г.

Преподаватель ГЭК НовГУ

 Г.В.Гусева

«26» «август» 2021г.

Рассмотрено:

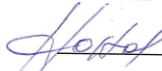
Предметной (цикловой) комиссией

профессионального цикла

Протокол № 1 от « 31 » 08 » 2021г.

Председатель предметной (цикловой)

комиссии

 С.Н.Соколова

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта по специальности среднего
профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

приказ Министерства образования
и науки РФ от «09» декабря 2016г.

№ 1552

Согласовано:

Внешний эксперт (работодатель)

Организация ООО «ЕСКО» отель « WELKOMEINN»

Генеральный директор Н.С.Макушева

(подпись)

(расшифровка подписи)



Н.С.Макушева

« _____ » _____ 2021г.

СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
1.1 Область применения рабочей программы	4
1.2 Цели и задачи профессионального модуля	4
1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля	5
 2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3.1 Тематический план профессионального модуля	7
3.2 Содержание обучения профессионального модуля	8
 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	13
4.2 Информационное обеспечение обучения	13
4.3 Общие требования к организации образовательного процесса	14
4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса	14
 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСОВЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
5.1 Структура фонда оценочных средств	15
5.2 Рекомендации по использованию оценочных средств	18
 6. ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке.

1.2 Цель и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

Знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, её цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
- 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 отчётного в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

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

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.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 100

самостоятельная работа – 4 час.

лекции – 62 час

практических занятий – 38 час.

практическая подготовка – 38 час.

практики, в том числе:

учебная – 72 часа

производственная – 72

Итоговая аттестация по МДК 03.01 – дифференцированный зачёт в 5 семестре; экзамен в 6 семестре, квалификационный экзамен в 6 семестре

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися следующих видов профессиональной деятельности – организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями включающими в себя:

Код	Наименование результата обучения
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
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 учётом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
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 иностранном языках
ОК 11	Использовать знания финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс.учебная нагрузка и практики)	Объём времени, отведённый на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная нагрузка			Самостоятельная работа обучающихся		Учебная (часов)	Произв. (по проф. специальн.)
			Всего часов	В т.ч. практические занятия	В т.ч. курсовая работа	Всего часов	В т.ч. курсовая работа		
ПК 3.1 ОК 1 - 03	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	45	30	18	-	2	-		
ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 4 – 10	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	55	32	20	-	2	-		
	Учебная практика	72						72	
	Производственная практика	72							72
	Всего	100	62	38		4		72	72

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование раздела профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Кол-во часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
МДК 03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		50	
Раздел 1. ПМ 03.01 Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале		30	
Тема 1.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	14	ПК 3.2 ОК3; ОК5; ОК 10
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Основные технологические документы оформляемые в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления		
	2. Персонал номерного фонда. Охрана труда и техники безопасности. Квалификационные требования к работникам службы номерного фонда		
	3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
	4. Нормы расхода чистящих и моющих средств		
	5. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Система мотивации и оплаты труда		
	6. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе в уборочными материалами, техникой, инвентарём. Контроль за обращением с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами		
	7. Деловое общение. Этика и этикет		
	Практическое занятие № 1	10	
	1. Определить численность работников, занятых обслуживанием в соответствии с установленными нормативами		
	2. Составить график работы персонала		
	3. Составить персональные задания горничным		
	4. Решение ситуационных задач		
	Практическая подготовка		

Тема 1.2 Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	16	ПК 3.1 ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 7
	1. Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
	2. Учёт и оценка основных средств и материальных ценностей гостиницы. Основные положения по учёту материалов		
	3. Методика определения потребностей службы обслуживания номерного фонда в материальных ресурсах		
	4. Порядок расчёта и учёт износа основных средств.. Понятие и порядок расчёта амортизационных отчислений		
	5. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление		
	Практическое занятие № 2	8	
	1. Планирование потребностей в персонале с учётом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
	2. Расчёт потребностей в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре		
3. Практическая подготовка			
Самостоятельная работа при изучении раздела 1ПМ 03.01 1. Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы по рекомендации преподавателя 2. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя 3. Подготовка доклада с презентацией на тему: «Структура службы эксплуатации номерного фонда» 4. Заполнить технологические документы службы номерного фонда 5. Составить график работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда 6. Составить персональные задания горничным по уборке номеров 7. Произвести расчёт потребностей в постельном белье в гостинице 1* и 5*. Объяснить разницу в потребностях белья, чистящих и моющих средствах		2	
МДК 03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		50	
Раздел 2 ПМ 03.01 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		32	
Тема 2.1	Содержание	8	
	1. Уборка номеров: последовательность, этапы , контроль качества		ПК 3.2
	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы		

Организация поэтажного обслуживания номерного фонда	3. Обслуживание VIP – гостей. Виды «комплиментов»	4	ОК 1; ОК 4; ОК 7
	4. Уборочные материалы, техника, инвентарь		
	5. Хранение ценных вещей проживающих. Учёт и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.		
	4. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей		
Тема 2.2 Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	Практическое занятие № 3	4	
	1. Оформление технологических документов службы номерного фонда		ПК 3.2 ОК 2; ОК 4; ОК 6
	2. Составление инструкции по уборке помещений гостиницы		
	3. Уборочная техника и инвентарь, правила техники безопасности при работе		
	4. Оформление забытых вещей		
	5. Практическая подготовка		
Тема 2.3 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице	Содержание	8	
	1. Требования к гостиничному белью. Стандарты гостиничного белья		ПК 3.2 ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5
	2. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов		
	3. Организация работы прачечной-химчистки в гостинице		
	4. Порядок приёма и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих		
	5. Практическая подготовка		
Тема 2.3 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице	Практическое занятие № 4	4	
	1. Расшифровка ярлыков текстильных изделий		ПК 3.2 ОК 1; ОК 2; ОК 4; ОК 5
	2. Отработка навыков приёма и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих		
	3. Практическая подготовка		
	Содержание		
	1. Виды дополнительных услуг. Услуги бизнес-центра и сервис-бюро		
Тема 2.3 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице	2. Организация экскурсионного обслуживания	8	
	3. Технология оказания телекоммуникационных услуг. Услуга «побудка»		
	4. Оказание персональных, торговых и банковских услуг. Транспортные услуги		
	5. Организация отдыха и развлечений, спортивно-оздоровительный комплекс		
	Практическое занятие № 5		
	1. Виды и предоставление дополнительных услуг		
	2. Оформление заказов на различные услуги. Контроль деятельности сотрудников по выполнению заказов		
	3. Оказание персональных услуг гостю. Контроль качества выполненной работы		
	4. Разработка анимационных программ и экскурсионных маршрутов		
	5. Практическая подготовка		

Тема 2.4 Обеспечение безопасности проживающих	Содержание	8	
	1. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности в гостинице		ПК 3.3 ОК 1; ОК3; ОК 4; ОК 6
	2. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм		
	3. Защита персональных данных проживающих. Коммерческая тайна гостиницы		
	4. Система контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих		
	5. Система видеонаблюдения и охранной сигнализации		
	Практическое занятие № 6	4	
	1. Составить концепцию безопасности проживающих в гостинице		
	2. Составить схему структуры службы безопасности		
	3. Действия сотрудников службы обслуживания номерного фонда в экстремальной ситуации		
	4. Действия сотрудников службы обслуживания номерного фонда при возникновении пожара		
	5. Практическая подготовка		
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ 03.01		2	
1. Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы по рекомендации преподавателя			
2. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя			
3. Подготовить по материалам отелей Великого Новгорода и Интернета сообщения о видах воровства в отеле			
4. Составить схему международных знаков по уходу за тканями из различных материалов			
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 качества уборки и правила приёма гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 5. Проведение приёма и инвентаризации гостиничного белья 6. Проведение различных видов уборочных работ 7. Оформление документов на забытые вещи 8. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 9. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей проживающих 10. Соблюдение техники безопасности при работе с чистящими и моющими веществами, с техническим инвентарём гостиницы		72	

Производственная практика Виды работ 1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих 2. Проведение приёмки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования 3. Проведение контроля готовности номеров к заселению 4. Оформление бланков заказов на оказание услуг по стирке и чистке одежды гостей 5. Работа с просьбами и жалобами гостей 6. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества 7. Оформление бланков заказов на оказание персональных услуг 8. Оформление отчётной документации 9. Оформление актов на списание малоценного инвентаря 10. Проведение инструктажа персонала службы обслуживания номерного фонда гостиницы по предотвращению воровства в гостинице	72	
Всего	246	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

Реализация практики по профилю специальности проходит в организациях:

ООО «Метида – Инвест» гостиница «Волхов»

ООО «ЕСКО» отель «Welkomeinn»

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие:

- оборудованного учебного кабинета с количеством посадочных мест по числу студентов;
- рабочее место преподавателя;
- доска магнитная, доска аудиторная маркерная, меловая;
- мебель: стеллажи, полки, шкафы;
- гостиничный номер: кровати, шкаф закрытый, тумбы прикроватные, стол, стулья, зеркало, верхний светильник, настольная лампа, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, одеяла, подушки, покрывало, комплект постельного белья, тележка горничной, ёршик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, графин, стаканы, полотенца для тела, полотенца для ног, санитарно-гигиенические принадлежности;
- справочная и нормативная документация, образцы бланков, актов, анкет, договоров;
- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- технические средства обучения: телефон, факс, компьютеры, многофункциональное устройство - принтер-сканер, копир-факс, мобильный терминал оплаты, гибридный считыватель пластиковых карт, программное обеспечение профессионального назначения, Интернет,
- мультимедийный проектор;
- экран;
- пульт управления;
- персональные компьютеры.

Программное обеспечение

Наименование программного продукта	Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное)	Дата выдачи
Microsoft Windows 7 Professional	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Microsoft Windows 10 for Educational Use	Dreamspark (Imagine) № 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212	30.04.2015
Подписка Microsoft Office 365	свободно распространяемое для вузов	-
Adobe Acrobat	свободно распространяемое	-
Teams	свободно распространяемое	-
Zoom	свободно распространяемое	-

Программа модуля включает в себя учебную и производственную практики. Производственная практика проводится на базе предприятий гостеприимства Великого Новгорода.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основная литература

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела. – М.: ФОРУ ИНФРА-М, 2021 – 432с.
2. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности. – М.: ИНФРА-М, 2020 – 299с.
3. Ёхина М.А. Организация и обслуживание в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 234с.
4. Николаенко П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2020 – 449с.
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М/НИИ ИНФРА-М, 2020 – 304с.
6. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО.- М.: Юрайт, 2020 – 331с.

Журналы периодического издания

1. «Отель»
2. Пять звёзд»
3. Гостиница и ресторан»

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Наименование ресурса	Договор	Срок договора
Профессиональные базы данных		
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru Коллекция: Легендарные книги	Договор №63/юс от 20.03.2018	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru	Договор № 4431/05/ЕП (У)21 от 17.03.2021	31.12.2021
База открытых данных Росфинмониторинга http://www.fedsfm.ru/opendata	в открытом доступе	-
Информационные справочные системы		
Справочно-правовая система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс студенту и преподавателю) www.consultant.ru/edu/	в открытом доступе	-

Интернет – ресурсы

1. [www. clective.ru](http://www.clective.ru)
2. www.libgost.ru
3. [www. Profz. Ru](http://www.Profz. Ru)

4. [www. Moy-bereg.ru](http://www.Moy-bereg.ru)

5. www.bbc.co.uk/worldservice/learmingenglish

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин профессионального цикла: «Экономика и бухгалтерский учёт гостиничного предприятия», «Основы маркетинга гостиничных услуг», «Этика деловых отношений», а также изучение профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения», «выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Практическая подготовка по данному модулю организуется путём проведения практических и лабораторных занятий. Практические занятия проводятся в форме устных ответов, работе с программой 1С Отель, тестирования.

Практическая подготовка при проведении практики организуется путём выполнения обучающимися определённых видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка при реализации ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»: учебная практика проводится на территории колледжа; производственная практика проводится в гостиницах Великого Новгорода: «Метида –Инвест» гостиница «Волхов», ООО «ЕСКО» отель«Welkome inn», имеющих возможности для проведения практической подготовки студентов на основе заключённых договоров.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- высшее образование, соответствующее профили преподаваемого модуля
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение стажировки в профильных организациях не реже одного раза в три года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- высшее образование, соответствующее профили преподаваемого модуля
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5.1 Структура фонда оценочных средств

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах	1. осуществлять планирование потребностей с учётом особенностей работы службы обслуживания номерного фонда 2. анализировать результаты деятельности службы обслуживания номерного фонда и потребности в материальных ресурсах и персонале 3. планировать потребности материальных ресурсов: мебели, мягкого инвентаря, моющих средств и др.	Кейс-задачи Контрольная работа Экспертная оценка умений на практических занятиях
ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	1. Контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием технологий в профессиональной деятельности 2. Формировать фонд нормативных и технических документов по использованию материальных средств службы обслуживания номерного фонда	Устный опрос Кейс-задачи Экспертная оценка умений на практических занятиях
ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	1. Контролировать деятельность сотрудников службы обслуживания номерного фонда в соответствии с предоставлением услуг с требованиями к услугам обслуживания в номерах 2. Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания 3. Эффективно решать вопросы возникающие в незапланированных ситуациях	Устный опрос Контрольная работа Экспертная оценка умений на практических занятиях

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Критерии оценки	Формы и методы
ОК 1 Выбирать способы и решения задач профессиональной деятельности	Уметь анализировать и решать задачи связанные с профессиональной деятельностью, оценивать плюсы и минусы полученного результата, предлагать рекомендации по решению	Экспертная оценка по результатам выполнения практических и проблемно-ситуационных заданий, заданий по

	проблем в профессиональной деятельности применительно к различным ситуациям	учебной и производственной практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач, анализировать полученную информацию, выделяя главные аспекты. Структурировать полученную информацию в соответствии с параметрами поиска, интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка выполнения: практических заданий по модулю; выполнение заданий экзамена по модулю; экспертная оценка защиты отчётов по учебной и производственной практикам
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Отмечать положительную динамику в организации профессиональной деятельности; Использовать нормативно-правовую документацию в профессиональной деятельности; Точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	Экспертная оценка по результатам выполнения практических и проблемно-ситуационных задач
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Правильное выстраивание взаимоотношений при работе в группе. Соблюдение норм деловой культуры. Эффективное участие в деловом общении. Нахождение продуктивных решений в конфликтных ситуациях	Экспертное наблюдение и оценка выполнения: практических заданий по модулю; экспертная оценка защиты отчётов по учебной и производственной практикам
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста	Грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке. Толерантность поведения в рабочем коллективе. Освоение профессиональных модулей необходимых в профессиональной деятельности	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий, кейс-задач, тестов
ОК 6	Понимание значимости своей профессии	
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Соблюдение норм деловой культуры. Взаимодействие с коллегами на принципах толерантного отношения	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий, тестовые задания

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности, эффективно обеспечивать ресурсосбережения на рабочем месте	Экспертное наблюдение и оценка выполнения: практических заданий по модулю; экспертная оценка защиты отчётов по учебной и производственной практикам
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	Участие в спортивных объединениях. Обязательное участие в спортивных мероприятиях колледжа	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий на уроках физвоспитания
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Использование различных видов информации для совершенствования профессиональной деятельности. Использование ИКТ и их применение в соответствии с конкретным характером профессиональной деятельности	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий, решение ситуационных задач
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Работа с различными видами информации на государственном и иностранном языках. Заполнять отчётную документацию, владеть различными способами самостоятельного поиска информации	Экспертное наблюдение и оценка выполнения: практических заданий по модулю; экспертная оценка защиты отчётов по учебной и производственной практикам
ОК 11 Использовать знания финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Правильное оценки собственной деятельности в соответствии с поставленными целями. Осуществление самостоятельного контроля профессиональной деятельности	Экспертная оценка результатов выполнения практических заданий, решение ситуационных задач

5.2 Рекомендации по использованию оценочных средств

1. Устный опрос.

Пример вопроса:

1. Структура и основные задачи службы обслуживания номерного фонда
2. Обязанности руководителя службы номерного фонда

Критерии оценивания:

При оценке ответа учитывается:

- полнота и правильность ответа;
- аргументированность изложение материала
- культура речи
- студент свободно владеет профессиональной терминологией

Оценка «5» ставится, если студент дал полный в логической последовательности ответ, приводит примера по проблематике поставленного вопроса

Оценка «4» ставится, если студент дал развёрнутый ответ на вопрос, приводит примеры, свободно владеет монологической речью, однако допускает неточности в ответе

Оценка «3» ставится, если студент показывает в основном знание изучаемого вопроса, однако полностью раскрыть тему не смог, ответы недостаточно аргументированы, ответ непоследователен и нет логического изложения материала

Оценка «2» ставится, если студент допускает серьёзные неточности при ответе на вопрос, обнаруживает неумение давать аргументированные ответы, не способен ответить на вопросы при дополнительных наводящих вопросах преподавателя

2. Контрольная работа

При выполнении контрольной работы обращается внимание на правильность использования профессиональной терминологии, логичность и точность в формулировании ответа, последовательность изложения материала.

Критерии оценки	Количество вопросов	Количество вариантов заданий
Количество правильных ответов	10	2
Использование профессиональной терминологии		

Пример контрольной работы

Контрольная работа № 1

Тема: «Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы»

1. АХС её роль и значение в деятельности гостиницы
2. Квалификационные требования предъявляемые к должности руководителя и персоналу АХС
3. Должностные обязанности и схема работы поэтажного персонала
4. Разработать схему работы поэтажного персонала
5. Составить график выхода на работу поэтажного персонала

Основными требованиями к контрольной работе являются:

- краткость изложения;

- логичность изложения;
- использование профессиональной терминологии;
- грамотность изложения

Оценка «зачтено» ставится, если студент:

- полностью раскрывает вопросы контрольной работы;
- правильно формулирует понятия и категории;
- умеет анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме

Оценка «не зачтено» ставится, если:

- контрольная работа имеет большое количество существенных ошибок;
- у студента отсутствует умение правильно формулировать понятия и категории, анализировать и делать собственные выводы по данной теме

3. Решение кейс-задач – проблемные задания, где обучающимся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию

Пример кейс-задания

1. Ситуация: При уборке номера после выезда проживающего, индивидуальный сейф, где хранилась крупная сумма денег оказался закрытым.

Задание

1. Составить план действий администратора
2. Составить акт на забытую вещь
3. Зарегистрировать в журнал невостребованных вещей
4. Заполнить акт на возврат забытой вещи

Критерии оценивания решений кейс-задач

Оценка «5» ставится, если студент:

- даёт чёткую аргументацию выбранного решения;
- свободно владеет профессиональной терминологией;
- предоставляет различные варианты решения проблемы;
- показывает хорошие теоретические знания, которые связывает с практикой

Оценка «4» ставится, если студент:

- владеет профессиональной терминологией, применяет теоретические знания для решения кейса;
- предлагает своё решение, однако не приводит чёткой аргументации своего выбора;
- на поставленные вопросы отвечает правильно, но допускает некоторые неточности;

- при выполнении задания кейса не учитывает все возможные варианты решения проблемы

Оценка «3» ставится, если студент:

- не может чётко аргументировать свой выбор решения проблемы;
- допускает неточности в профессиональном определении понятий, слабо применяет теоретические знания для решения кейса;
- при решении кейса не все факты учтены, отсутствует чёткая аргументация выбранного решения
- обнаруживает недостаточно глубокое понимание изученного материала

Оценка «2» ставится, если студент:

- допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл;
- слабо владеет теоретическими знаниями и не может применить их при решении кейса;
- если предлагает решение, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе

Вопросы для сдачи дифференцированного зачёта

1. Планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
2. Структура работы офиса административно-хозяйственной службы
3. Функциональные обязанности супервайзера
4. Контроля качества уборки и правила приёма гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
5. Проведение приёма и инвентаризации гостиничного белья
6. Назовите виды уборочных работ в гостинице
7. Оформить документы на забытые вещи
8. Правила хранения ценных вещей проживающих
9. Соблюдение техники безопасности при работе с чистящими и моющими веществами, с техническим инвентарём гостиницы

4. Экзамен

Экзамен

При подготовке к экзамену можно использовать как конспекты лекций, так и литературу, указанную в рабочей программе дисциплины, в том числе, из дополнительного списка. В каждом экзаменационном билете содержится два вопроса из разных тематических разделов дисциплины и практическое задание.

Критерии оценки	Количество билетов
Логичность и последовательность в изложении информации Использование профессиональной терминологии Демонстрация теоретических знаний Готовность к решению практических задач	12

Примерный перечень экзаменационных вопросов

4. Теоретические вопросы:

1. Характеристика гостиничных предприятий
2. Классификация гостиниц: по качеству услуг, по вместимости, по месту расположения, по форме собственности
3. Особенности и виды гостиничных услуг
4. Основные службы гостиничного предприятия, их взаимодействие
5. Хозяйственная служба как один из основных элементов структуры управления гостиничным предприятием
6. Характеристика деятельности структурных подразделений хозяйственной службы гостиничного предприятия.
7. Планирование работы хозяйственной службы гостиничного предприятия.
8. Характеристика материально-технической базы хозяйственной службы гостиничного предприятия.
9. Характеристика персонала хозяйственной службы гостиничного предприятия.
10. Сущность, цели и задачи уборочных работ гостиничного предприятия.
11. Санитарно-гигиенические требования к уборочным работам гостиничного предприятия.
12. Стандарты уборочных работ гостиничного предприятия.
13. Организация уборочных работ в хозяйственной службе гостиничного предприятия.

14. Организация труда персонала, занятого на уборочных работах в хозяйственной службе гостиничного предприятия.
15. Организация работы с техническими средствами в хозяйственной службе гостиничного предприятия.
16. Организация работы с уборочными материалами в хозяйственной службе гостиничного предприятия.
17. Подбор и расстановка персонала, занятого на уборочных работах гостиничного предприятия.
18. Организация повышения квалификации персонала гостиничного предприятия.
19. Организация оборота белья гостиничного предприятия.
20. Роль материально-технических запасов в деятельности гостиничного предприятия
21. Типы белья в гостинице, его комплектация, замена и инвентарный контроль
22. Инвентарный контроль над униформой гостиничного предприятия.
23. Организация дезинфекции, дезинсекции и дератизации в гостинице.
24. Виды и типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств гостиничного предприятия, инвентарный контроль и выдача в производство.
25. Инвентарный контроль и работа с техническими средствами в хозяйственных службах гостиничного предприятия.
26. Инвентарный контроль и работа с гостевыми принадлежностями в хозяйственной службе гостиничного предприятия.
27. Организация проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
28. Стеновые и потолочные покрытия гостиничного предприятия. Их типы и характеристики, особенности ухода за ними.
29. Мебель в гостинице, ее виды и дифференциация по её назначению
30. Выбор мебельной ткани, применяемой гостиничными предприятиями в зависимости от назначения и места расположения.
31. Типы мебельных поверхностей, применяемых гостиничными предприятиями, их характеристики и особенности ухода.
32. Напольные покрытия в гостинице. Их назначения и виды.
33. Основные виды ковров и ковровых покрытий гостиничного предприятия, их характеристики.
34. Определение особенностей ухода за твердыми напольными покрытиями гостиничного предприятия.

35. Определение особенностей ухода за смешанными типами напольных покрытий гостиничного предприятия.
36. Роль прачечной и химчистки в обслуживании клиентов гостиничного предприятия. Цели и задачи прачечной. Виды прачечных и химчисток
37. Организация работы прачечной и химчистки гостиничного предприятия.
38. Характеристика видов технологического оборудования прачечной и химчистки
39. Стандарт работы с клиентами прачечной и химчистки гостиничного предприятия.
40. Организация труда персонала прачечной и химчистки гостиничного предприятия.
41. Организация оказания услуг питания гостиничных предприятий
42. Организация работы ресторанов и кафе гостиничных предприятий.
43. Организация барного обслуживания гостей отеля.
44. Организация обслуживания массовых мероприятий гостиничного предприятия
45. Функции и задачи службы Room-service гостиничного предприятия.
46. Организация контроля соблюдения персоналом службы Room-service требований к стандартам и качеству обслуживания питанием гостей в номерах.
47. Организация комплектации сервировочных тележек room-service и сервировки столов.
48. Сущность, цели и задачи оказания дополнительных услуг в гостиничном предприятии, их виды.
49. Организация деятельности службы дополнительных услуг гостиничного предприятия
50. Организация бытового обслуживания гостей.
51. Организация предоставления бизнес-услуг в отелях различной типологии.
52. Организация предоставления SPA-услуг в отелях различной типологии.
53. Организация анимационных услуг в отелях различной типологии.
54. Организация безопасности гостиничного предприятия.
55. Система контроля и управления доступом. Правила обращения с магнитными ключами
66. Организационно-технические мероприятия по обеспечению пожарной безопасности гостиничного предприятия.
57. Правила организации хранения ценностей проживающих.
58. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
59. Современные системы обеспечения безопасности гостиничного предприятия.

60. Организация оказания спортивно-оздоровительных услуг в отелях различной типологии.

Практические задания:

1. Рассчитать площадь уборки вестибюля четыре звёздного бизнес отеля вместимостью 120 номеров в соответствии с нормативами
2. Определить численность горничных курортного отеля, 4-е звезды, 96 номеров в соответствии с нормативами
3. Составить перечень уборочных материалов СПА отеля, 5 звезд, 75 номеров в соответствии с нормативами.
4. Составит перечень помещений в пятизвездном отеле на 120 номеров в в соответствии с нормативами.
5. Рассчитать площадь номерного фонда отеля 3 звезды, имеющего 20 одноместных и 35 двухместных однокомнатных номеров в соответствии с нормативами.
6. Рассчитать необходимое количество пылесосов для туристского отеля 3 звезды, вместимостью 180 номеров.
7. Составит план работы старшей горничной на месяц в туристском отеле 4 звезды.
8. Рассчитать потребность в униформе для горничных в отеле 4 звезды на 136 номеров в соответствии с нормативами
9. Составить перечень уборочных материалов для текущей уборки номеров гостиничного предприятия.
10. Составить перечень технических средств, используемых при уборке номерного фонда гостиничного предприятия.
11. Составить список чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, применяемых гостиничными предприятиями.
12. Оформить заявку на комплект гостевых принадлежностей.
13. Составить таблицу распределения видов стеновых покрытий по помещениям отеля среднего класса 5 звезд.
14. Составить таблицу распределения видов потолочных покрытий по помещениям отеля 3 звезды.
15. Составить алгоритм ухода за стеновыми покрытиями разных видов.
16. Составить алгоритм ухода за потолочными покрытиями разных видов.
17. Составить таблицу сравнительных характеристик видов мягкой мебели для различных назначений в гостинице.
18. Составить алгоритм ухода за различными видами мягкой мебели.

19. Составить таблицу сравнительных характеристик ковров и ковровых покрытий гостиничных предприятий для различных назначений.
20. Составить таблицу распределения основные виды напольных покрытий по помещениям конгрессного отеля. 5 *.
21. Составить алгоритм ухода за различными видами напольных покрытий гостиничного предприятия.
22. Составить перечень оборудования гостиничного номера категории «студия» в соответствии с нормативами.
23. Составить технологическую схему стирки белья в прачечной гостиничного предприятия.
24. Определить технологическую последовательность обслуживания клиентов официантами ресторана гостиничного предприятия.
25. Составить алгоритм обслуживания официантом гостей в номерах гостиничных предприятий.
26. Составить алгоритм обслуживания посетителей бизнес центра гостиничного предприятия.
27. Начертить структуру управления службой питания бизнес отеля, 5 звезд.
28. Начертить схему оборота белья в гостиничном предприятии.
29. Составить алгоритм обслуживания посетителей спортивно-оздоровительного центра гостиничного предприятия.
30. Составить алгоритм с обслуживания посетителей камеры хранения гостиничного предприятия.

6 ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений

