

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ
ПМ 03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

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

Пояснительная записка	4
Тематический план	7
Содержание практических занятий	11
Информационное обеспечение обучения	18
Лист внесения изменений	19

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по практическим занятиям являются частью учебно-методического комплекса дисциплины « Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», составлены в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Приказ Министерства образования и науки от 09.12.2016г. № 1552

Рабочей программой дисциплины

Положением о планировании, организации и проведении практических и лабораторных занятий студентов, осваивающих профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования в колледжах НовГУ

Методические рекомендации включают 6 практических занятий, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины в объёме 38 часов

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен **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

знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, её 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 отчётности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Критерии оценки

Знания, умения и навыки студентов оцениваются по пятибалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

При оценке ответа учитываются:

- полнота и правильность ответа;
- степень понимания изученного материала;
- уровень оформления ответа

Оценка «5» ставится, если студент:

- обстоятельно и достаточно полно излагает материал;
- может обосновать свои суждения и привести примеры;
- не нарушает последовательность изложения материала;
- обнаруживает полное понимание материала, может обосновать свои выводы

Оценка «4» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание материала, однако:

- допускает единичные ошибки, но исправляет их самостоятельно после замечаний преподавателя;
- не всегда убедительно может обосновать своё суждение;
- допускает отдельные погрешности при ответе

Отметка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных теоретических положений темы, но:

- излагает материал недостаточно полно;
- не может обосновать свои суждения и привести необходимые примеры;
- нарушает последовательность изложения материала

Отметка «2» ставится, если студент:

- обнаружил незнание большей части вопроса;
- при ответе на вопрос искажает его смысл;
- излагает материал беспорядочно и неуверенно

Отметка «5», «4», «3» могут быть поставлены как за единовременный ответ, так и за ответ, рассредоточенный по времени, т.е. за сумму ответов, данных в процессе занятий

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 ОРГАНИЗАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ
И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

Наименование профессионального модуля (ПМ) междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объём часов	Уровень освоения
МДК 03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале			
Тема 1.1	Содержание		
Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Основные технологические документы оформляемые в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления		2,3
	2. Персонал номерного фонда. Охрана труда и техника 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 с 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. Определение численности работников, занятых обслуживанием в соответствии с установленными нормативами		
	2. Составление графика работы персонала		
	3. Составление персональных заданий горничным		

	4. Решение ситуационных задач		
Тема 1.2	Содержание		
Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	1. Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		1,2
	2. Задачи учёта и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Основные положения по учёту материала		
	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		
МДК 03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
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	Содержание		
Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества		1,2
	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы		
	3. Обслуживание VIP – гостей. Виды «комплиментов»		
	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. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей		
	Практическое занятие № 3	4	
	1. Оформление технологических документов службы номерного фонда		

	2. Составление инструкции по уборке помещений гостиницы		
	3. Уборочная техника и инвентарь, правила техники безопасности при работе		
	4. Оформление забытых вещей		
Тема 2.2	Содержание		
Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	1. Требования к гостиничному белью. Стандарты гостиничного белья		1,2
	2. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов		
	3. Организация работы прачечной-химчистки в гостинице		
	4. Порядок приёма и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих		
	Практическое занятие № 4	4	
	1. Расшифровка ярлыков текстильных изделий		
	2. Отработка навыков приёма и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих		
Тема 2.3	Содержание		
Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице	1. Виды дополнительных услуг. Услуги бизнес-центра и сервис-бюро		
	2. Организация экскурсионного обслуживания		
	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	8	
	1. Виды и предоставление дополнительных услуг		
	2. Оформление заказов на различные услуги. Контроль деятельности сотрудников на выполнение заказов		
	3. Оказание персональных услуг гостю. Контроль качества выполненной работы		
	4. Разработка анимационных программ и экскурсионных маршрутов		
Тема 2.4	Содержание		
	1. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы		

Обеспечение проживающих	безопасности	2. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм		2,3
		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 работников службы обслуживания номерного фонда в экстремальных ситуациях		
		4. Правила поведения сотрудников службы обслуживания номерного фонда при возникновении пожара		

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1 Тема 1.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Практическое занятие № 1 (10 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умения:

Уметь: стимулировать трудовую деятельность сотрудников службы обслуживания номерного фонда, контролировать меры безопасности при работе с уборочным инвентарём и с моющими средствами

Знать: структуру службы эксплуатации номерного фонда, охрану труда и технику безопасности, методику определения численности персонала службы, нормы расхода чистящих и моющих средств

Требования к теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и её роль в структуре гостиницы

Порядок выполнения работы: ответить устно на контрольные вопросы

контрольные вопросы:

1. Определить численность работников занятых обслуживанием в соответствии с установленными нормативами
2. Персонал номерного фонда. График работы персонала
3. Мотивация трудовой деятельности работников номерного фонда
4. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами
5. Нормы расхода чистящих и моющих средств
6. Поведение персонала в конфликтной ситуации
7. Охрана труда и техника безопасности

Требования к результатам работы: устный ответ и предоставление в письменном виде:

1. графика работы обслуживающего персонала службы номерного фонда; 2. персональное задание горничным

Содержание заданий:

1. Составить конспект
2. Составить график работы обслуживающего персонала службы номерного фонда
3. Составить персональное задание горничным

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Бураковская Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов. – М.: Издательство Юрайт, 2020 – 98с.

Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства. –М.: ИНФРА-М, 2019.-400с.

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2019г., 319с.

Тема 1.2 Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Практическое занятие № 2 (8 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретических занятиях

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: планировать деятельность службы обслуживания номерного фонда

Знать: методику определения потребностей службы обслуживания в материальных ресурсах

Требования к теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Порядок выполнения работы: ответить устно на контрольные вопросы:

Контрольные вопросы

1. Какие правила существуют учёта материальных ценностей в гостинице?
2. Как происходит расчёт учета износа основных средств?
3. Что такое амортизационные отчисления?
4. Методика определения потребностей службы обслуживания в материальных ресурсах
5. Какое значение имеет проведение инвентаризации в гостинице? Какие документы заполняются после окончания инвентаризации?
6. Как происходит планирование потребностей в персонале службы?
7. Особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Требования к результатам работы: устный ответ и предоставление в письменном виду «Расчёт потребностей в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре»

Содержание заданий:

1. Составить конспект
2. В письменном виде предоставить «Расчёт потребностей в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре» - по выбору студента, на любом примере гостиниц Великого Новгорода

Требования к результатам работы: защита письменного «Расчёт потребностей в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре»

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Бураковская Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов. - М.: Издательство Юрайт, 2020 – 98с.

Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства. –М.: ИНФРА-М, 2019.-400с.

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2019г., 319с.

Раздел 2. Тема 2.1 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы

Практическое занятие № 3 (4 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: пользоваться уборочными материалами и инвентарём

Знать: технологию уборки гостиничных номеров, общественных и служебных зон гостиницы

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: составление инструкций по уборке помещений, правила техники безопасности при работе с моющими средствами и инвентарём

Порядок выполнения работы: ответить устно на контрольные вопросы

Контрольные вопросы

1. Назовите последовательность уборки гостиничного номера
2. Какие моющие и чистящие средства применяются при уборке общественных и служебных зон гостиницы?

3. Какие правила техники безопасности необходимо соблюдать при работе с уборочной техникой
4. Как и сколько хранятся в гостинице забытые гостем вещи?
5. Какие услуги предлагает гостиница для хранения ценных вещей?
6. Какие виды «комплиментов» предлагает гостиница для VIP-гостей и постоянных гостей?
7. Перечислите виды технологических документов используемых службой обслуживания номеров

Требования к результатам работы: устный ответ и предоставление в письменном виде «Инструкции по уборке гостиничных номеров»; «Техника безопасности при работе с уборочной техникой»

Содержание заданий:

1. Составить конспект
2. Провести словарную работу с ключевыми понятиями темы
3. Предоставить в письменном виде «Инструкцию по уборке гостиничных номеров» и «Техника безопасности при работе с уборочной техникой»

Требования к результатам работы: устный ответ и защита письменных работ «Инструкцию по уборке гостиничных номеров» и «Техника безопасности при работе с уборочной техникой»

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Бураковская Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов.- М.: Издательство Юрайт, 2020 – 98с.

Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства. –М.: ИНФРА-М, 2019.-400с.

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2019г., 319с.

Тема 2.2 Организация работы прачечной и химчистки в гостинице

Практическое занятие № 4 (4 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: оформлять заказы на стирку и химчистку личных вещей проживающих

Знать: организацию работы прачечной-химчистки в гостинице

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: требования к гостиничному белью и его стандарты

Порядок выполнения работы: ответить устно на контрольные вопросы

Контрольные вопросы

1. Назовите международные знаки по уходу за тканями из различного материала
2. Какие требования предъявляются к гостиничному белью ?
3. Порядок приёма и оформления заказов на стирку и чистку вещей гостя
4. Какие документы необходимо заполнять при приёме вещей гостя в стирку и чистку и при заборе вещей из чистки?
5. Какие существуют ярлыки на текстильных изделиях и о чём они предупреждают?

Требования к результатам работы: устный ответ и предоставить в письменном виде «Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов»; «Расшифровку ярлыков текстильных изделий»

Содержание заданий

Составить конспект

Подготовить письменные работы: «Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов»; «Расшифровка ярлыков текстильных изделий»

Требования к результатам работы: устный ответ и защита письменных работ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Бураковская Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов. - М.: Издательство Юрайт, 2020 – 98с.

Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства. –М.: ИНФРА-М, 2019.-400с.

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2019г., 319с.

Тема 2.3 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице

Практическое занятие № 5 (8 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: предоставлять дополнительные услуги гостиницы

Знать: технологию оказания персональных и спортивно-оздоровительных услуг

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: организацию отдыха и развлечений в гостиничном комплексе

Порядок выполнения работы: ответить устно на контрольные вопросы

Контрольные вопросы

1. Какие виды дополнительных услуг может предложить гостиница?
2. Какие виды отдыха и развлечений может предложить гостиница?
3. Предложите гостям экскурсионные услуги по городу
4. Какие виды анимационных услуг можно провести в гостинице?
5. Как осуществляется контроль качества выполнения персональных услуг гостю?

Требования к результатам работы: устный ответ и предоставить в письменном виде разработку экскурсионной программы по Великому Новгороду; сценарий проведения анимационной программы

Содержание заданий

Составить конспект

Подготовить разработку экскурсионной программы по Великому Новгороду; анимационную программу на тему выбранную студентом самостоятельно

Требования к результатам работы: устный ответ и защита творческих программ

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Бураковская Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов. - М.: Издательство Юрайт, 2020 – 98с.

Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства. –М.: ИНФРА-М, 2019.-400с.

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2019г., 319с.

Тема 2.4 Обеспечение безопасности проживающих

Практическое занятие № 6 (4 час.)

Цель: закрепить знания полученные на теоретическом занятии

Требования к знаниям и умениям:

Уметь: обеспечить безопасное проживание в гостинице

Знать: правила поведения сотрудников в экстремальных ситуациях

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: методы обеспечения безопасности проживания в гостинице

Порядок выполнения работы: ответить устно на контрольные вопросы

Контрольные вопросы:

1. Какие требования предъявляются к службе безопасности гостиницы?
2. Какие виды угроз проявляются в гостинице?
3. Как гостиница защищает персональные данные гостя?
4. Можно ли постороннему попасть в гостиничный номер?
5. Какие средства обеспечения имущественной безопасности существуют в гостинице?
6. Какая система видеонаблюдения применяется в гостинице?
7. Как должны вести себя работники службы обслуживания номерного фонда в экстремальной ситуации?

Требования к результатам работы: устный ответ и предоставить в письменном виде схему структуры службы безопасности в гостинице

Содержание заданий

Составить конспект

Подготовить разработку концепции безопасности проживающих в гостинице; составить схему структуры службы безопасности в гостинице

Требования к результатам работы: устный ответ и защита творческой самостоятельной работы по темам: «Структура службы безопасности гостиницы»; «Разработка концепции безопасности проживающих в гостинице»

Форма контроля: индивидуально-групповая

Критерии оценки: см. пояснительную записку

Список рекомендуемой литературы:

Бураковская Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов. - М.: Издательство Юрайт, 2020 – 98с.

Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства. –М.: ИНФРА-М, 2019.-400с.

Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2019г., 319с.

Информационное обеспечение обучения

1. Бураковская Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов. – М.: Издательство Юрайт, 2020.-98с.
2. Быстров С.А. Организация гостиничного дела. – М.: ФОРУ ИНФРА-М, 2021 – 432с.
3. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности. – М.: ИНФРА-М. 2020-299с.
4. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства. – М.: ИНФРА-М, 2019-400с
5. Ёхина М.А. Организация и обслуживание в гостиницах.-М.: Издательский центр «Академия», 2019,- 234 с.
6. Никольская Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг. –Издательство «КноРус», 2021 – 198с.
7. Потапова И.И. Организация и обслуживание гостей в процессе проживания – М.: Издательский центр «Академия». 2019г. – 319с.

Журналы

Гостиничное дело

Гостиница и ресторан

Интернет-ресурсы:

1. www.clective.ru
2. www.libgost.ru
3. www.profz.ru
4. www.moy-bereg.ru
5. www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish
6. www.britishcouncil.org/learning-elt-resources.htm

6. ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

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