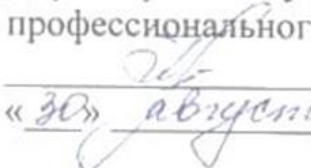


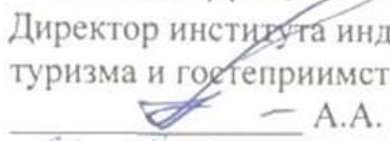
ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО

Директор института среднего
профессионального образования
 Т.Г. Прокопович
«30» августа 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии
туризма и гостеприимства
 А.А. Иванцов
«30» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины профессионального модуля МДК 03.01 «Организация и контроль
деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

код, специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

квалификация: специалист по гостеприимству

форма обучения: очная

Москва, 2021

Рабочая программа дисциплины «Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» составлена на основании ФГОС среднего профессионального образования, утвержденного Минобрнауки России от «09» декабря 2016 г. № 1552, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

Разработчик рабочей программы



преподаватель Фирсова А.Е.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела
Протокол №1 «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой гостиничного
и ресторанного дела



к.т.н., доцент Успенская М.Е

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и
контроля качества образовательного процесса



Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения
и контроля качества образовательного процесса



Катунина Е.И.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа дисциплины «Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является частью основной профессиональной образовательной программы МГУСиТ по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, а также общих и профессиональных компетенций.

Результатом освоения программы дисциплины «Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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 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
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Цель изучения профессионального модуля: овладение профессиональной деятельностью в области организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Задачи изучения модуля:

- овладеть навыками организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- развить умения и навыки в определении потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- овладеть навыками организации персональных и дополнительных услуг
- овладеть навыками организации уборки номеров и требований к качеству проведения уборочных работ;
- овладеть навыками ведения отчетной документации.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности, общими и профессиональными компетенциями обучающийся в результате освоения профессионального модуля 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, 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;

приобрести 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

2. Всего – 498 часов, в том числе:
3. максимальной учебной нагрузки обучающегося – 498 часов, включая:
4. обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 498 часов;
5. лекций, уроков – 110 часов;
6. практических занятий – 136 часов;
7. промежуточной аттестации – 36 часов;
8. учебной практики – 108 часов;
9. производственной практики – 108 часов.

10. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы практики является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности в соответствии с программой, в том числе овладение профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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 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
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
МДК 03.01 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения			
Тема 1. 1. История развития гостиничного хозяйства	Содержание учебного материала		ПК 3.1 – ПК 3.3 ОК 01-
	1.Зарождение и развитие гостиничного хозяйства	2	
	2. Международные и российские гостиничные цепи. Модели международных гостиничных цепей	2	

	3. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства	2	ОК10
	Тематика практических занятий		
	1. Международные и российские гостиничные цепи	2	
Тема 1.2. Классификация гостиниц и туристских комплексов	Содержание учебного материала		ПК 3.1 – ПК 3.3 ОК 01- ОК10
	1. Международная и российская система классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров	4	
	2. Функциональное назначение гостиничных предприятий	4	
	Тематика практических занятий		
	1. Функциональное назначение гостиничных предприятий	2	
Тема 1.3. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	Содержание учебного материала		ПК 3.1 – ПК 3.3 ОК 01- ОК10
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции	2	
	2. Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников	2	
	3. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления	2	
	4. Алгоритм проверки качества уборки номеров: соблюдение и контроль за стандартами качества уборки номеров, уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы, особенности уборки административных и офисных помещений.	2	
	5. Контроль подготовки к обслуживанию VIP- гостей. Виды «комплементов»	2	
	6. Правила противопожарной безопасности, средства пожаротушения. Правила поведения сотрудников при обнаружении очага возгорания.	2	
	7. Охрана труда в гостиничных предприятиях. Профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электробезопасность в гостинице	2	
	8. Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения; химические и биологические факторы риска. Пожарная безопасность.	2	
	9. Контроль над соблюдением правил использования жидких, порошкообразных и гелеобразных чистящих средств. Нормы расхода	4	
	Тематика практических занятий		
	1. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников	4	
	2. Особенности оформления основных технологических документов	4	
	3. Отработка алгоритма проверки качества уборки, заполнение документации	2	
	4. Охрана труда в гостиничных предприятиях	2	
	5. Особенности использования жидких, порошкообразных и гелеобразных чистящих средств	2	
	Тема 1.4. Материально-технические запасы в хозяйственной службе	Содержание учебного материала	
1. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья		2	
2. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой		2	
3. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение,		2	

	инвентарный контроль		
	4. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами	2	
	5. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль	2	
	Тематика практических занятий		
	1. Работа с бельем в хозяйственной службе	2	
	2. Работа с униформой в хозяйственной службе	4	
	3. Работа с техническими средствами в хозяйственной службе	4	
	4. Работа с гостевыми принадлежностями в хозяйственной службе	2	
Тема 1.5. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание учебного материала		
	1. Контроль за обеспеченностью гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы	2	ПК 3.1 – ПК 3.3 ОК 01- ОК10
	2. Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице.	2	
	3. Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов.	2	
	4. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2	
	Тематика практических занятий		
	1. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2	ПК 3.1 – ПК 3.3 ОК 01- ОК10
	2. Расшифровка ярлыков текстильных изделий	2	
	3. Особенности оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов	4	
	4. Особенности оснащения цеха химической очистки	4	
Тема 1.6. Организация предоставления услуг в процессе проживания	Содержание учебного материала		
	1. Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг.	2	ПК 3.1 – ПК 3.3 ОК 01- ОК10
	2. Предоставление услуг сервис-бюро и спра. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг	2	
	3. Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов.	2	
	4. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания	2	
	5. Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы.	2	
	6. Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения.	2	
	7. Оказание персональных услуг гостю. Технология предоставления услуги «побудка»	2	
	8. Оказание транспортных услуг проживающим. Заказ такси. Прокат машин.	2	
	9. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации	2	
	10. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимационно-досуговая деятельность гостиничных предприятий	2	
	11. Организация спортивно - оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу.	2	
	12. Предоставление услуги питания в номерах	2	
	Тематика практических занятий		
1. Оформление заказа на услуги бизнес-центра. Оформление заказа на услуги сервис-бюро.	2		

	2. Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций	4	
	3. Изучение разновидностей завтраков	2	
	4. Отработка навыков составления карт заказа на завтрак-обед-ужин в номер	4	
	5. Отработка навыков приема на услуги питания в номер	4	
Тема 1.7. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их личных вещей	Содержание учебного материала		ПК 3.1 – ПК 3.3 ОК 01- ОК10
	1. Безопасность в средствах размещения. Изучение правил обеспечения безопасности в гостиницах. Организация работы службы безопасности на жилых этажах гостиниц.	2	
	2. Плановые инспекции гостиничных номеров. Нанесение ущерба собственности гостиницы.	2	
	3. Методы предотвращения гостиничных краж	2	
	4. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Ознакомление с технологией работы обслуживающего персонала	2	
	5. Оставленные и потерянные вещи. Порядок регистрации, хранения, возврата.	2	
	6. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы), их назначение, характеристика, правила пользования.	2	
	7. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой	2	
	Тематика практических занятий		
	1. Отработка навыков входа в гостиничный номер, правила обращения с проживающими, порядок выполнения просьб гостей	4	
	2. Оформление документов по переводу гостей из одного номера в другой	4	
	3. Работа с документацией по хранению оставленных вещей гостя.	4	
	Тема 1.8. Технология уборочных работ в гостинице	Содержание учебного материала	
1. Подготовка номеров к заселению. Распределение персонала.		2	
2. Виды уборочных работ в гостинице.		2	
3. Статус номеров, очередность уборки жилых номеров. Нормативы проведения уборочных работ.		2	
4. Специализированные тележки горничных, комплектование.		2	
5. Последовательность уборочных операций. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.		2	
6. Уборка номеров после выезда гостя. Промежуточная уборка. Экспресс-уборка как вид уборки по просьбе гостя.		2	
7. Генеральная уборка номеров. Вечерний сервис. Нестандартная уборка номеров.		2	
8. Уборочные работы в гостинице силами клининговой компании		2	
9. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений, мест общего пользования. Уборка санитарных узлов.		2	
10. Документация учета использования номерного фонда. Индекс поселения.		2	
Тематика практических занятий			

	1. Изучение требований к качеству убранных поверхностей. ГОСТ 51870-2002	2	
	2. Схема комплектования тележки горничной.	2	
	3. Графики уборки гостевых номеров, составление графиков.	2	
	4. Уборка номеров, отработка навыков	2	
	5. Заполнение ведомости движения номерного фонда	2	
Всего по МДК.03.01		190	

5.2. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Семестр	Вид занятия*	Образовательные технологии
5,6	ТО	<p>Лекция-беседа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Международные и российские гостиничные цепи. Модели международных гостиничных цепей - Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников - Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения; химические и биологические факторы риска. Пожарная безопасность. - Методы предотвращения гостиничных краж - Подготовка номеров к заселению. Распределение персонала.
5,6	ТО	<p>Урок сообщения новых знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья - Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой - Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль - Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами - Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль - Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице. - Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. - Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. - Безопасность в средствах размещения. Изучение правил обеспечения безопасности в гостиницах. Организация работы службы безопасности на жилых этажах гостиниц. - Плановые инспекции гостиничных номеров. Нанесение ущерба собственности гостиницы.
5,6	ПЗ	<p>Урок закрепления теоретических знаний</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих - Расшифровка ярлыков текстильных изделий - Особенности оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов

		<ul style="list-style-type: none"> - Особенности оснащения цеха химической очистки - Оформление заказа на услуги бизнес-центра. Оформление заказа на услуги сервис-бюро. - Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций - Изучение разновидностей завтраков - Отработка навыков составления карт заказа на завтрак-обед-ужин в номер - Отработка навыков приема на услуги питания в номер - Отработка навыков входа в гостиничный номер, правила обращения с проживающими, порядок выполнения просьб гостей - Оформление документов по переводу гостей из одного номера в другой - Работа с документацией по хранению оставленных вещей гостя. - Оформление документов по переводу гостей из одного номера в другой - Работа с документацией по хранению оставленных вещей гостя. - занятия по МДК.03.01
--	--	--

В соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело реализация компетентного подхода должна предусматривать использование в учебном процессе активных форм проведения занятий: групповых дискуссий, разбора конкретных ситуаций, метода проектов с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся.

1.

2. Активные и интерактивные формы проведения занятий,
3. используемые в учебном процессе

Семестр	Вид занятия*	Активные и интерактивные формы проведения занятий
5,6	ТО	Проблемная лекция: - Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения; химические и биологические факторы риска. Пожарная безопасность.
	ТО	Лекция с заранее запланированными ошибками: Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения
	ПЗ	Групповые дискуссии, разбор конкретных ситуаций, метод проектов.

*) ТО – теоретическое обучение, ПЗ – практические занятия

Проблемная лекция - на этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.

Лекция с заранее запланированными ошибками - рассчитана на стимулирование студентов к постоянному контролю предлагаемой информации (поиск ошибки: содержательной, методологической, методической, орфографической). В конце лекции проводится диагностика слушателей и разбор сделанных ошибок.

4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля требует наличия:

- 1) кабинета информационных технологий в профессиональной деятельности

Специализированная мебель:

- письменные столы;
- стулья;
- учебная доска;
- проектор;
- системный блок;
- монитор преподавателя
- комплект активных колонок (колонки со встроенным звукоусилителем);
- комплект клавиатура +мышь;
- компьютеры для студентов;
- подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду.

2) лаборатории «Учебный гостиничный номер»

Специализированная мебель: кровать двухместная, прикроватные тумбочки, настольная лампа (напольный светильник), бра, мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно-гигиенические принадлежности

3) кабинета инженерных систем гостиницы и охраны труда

Специализированная мебель:

- доска;
- аудиторная мебель;
- экран;
- персональный компьютер с доступом в сеть Интернет;
- мультимедийный проектор,
- телевизор;
- мультимедийные презентации лекционного материала.

4) кабинета иностранного языка

Специализированная мебель:

- письменные столы;
- стулья;
- учебная доска;
- проектор;
- системный блок;
- монитор преподавателя;
- комплект активных колонок (колонки со встроенным звукоусилителем);
- комплект клавиатура +мышь;
- подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду.

4.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8695-2. <https://biblio-online.ru/book/BAААВ999-1817-409С-АЕD8-2507DAD68BA6> (дата обращения 25.02.17).- Режим доступа: ограниченный по логину и паролю

2. Джум Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4 -

<http://znanium.com/bookread2.php?book=478441> (дата обращения 5.05.17).- Режим доступа: ограниченный по логину и паролю

3. Ишимцева К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие/Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473487> (дата обращения 25.02.17).- Режим доступа: ограниченный по логину и паролю

Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 336 с. — (Профессиональное образование). — <https://biblio-online.ru/book/0F4BEE53-6C8B-4866-A750-22A675238DCA> (дата обращения 25.02.17).- Режим доступа: ограниченный по логину и паролю

2. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.:<http://znanium.com/bookread2.php?book=518080> (дата обращения 25.02.17).- Режим доступа: ограниченный по логину и паролю

3. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 207 с.:<http://znanium.com/bookread2.php?book=519133> (дата обращения 25.02.17).- Режим доступа: ограниченный по логину и паролю

4. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для СПО / В. П. Бугорский. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 165 с. — (Профессиональное образование). — <https://biblio-online.ru/book/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6> (дата обращения 25.02.17).- Режим доступа: ограниченный по логину и паролю

5. Шеламова Галина Михайловна. Деловая культура и психология общения : Учебник для начального профессионального образования / Шеламова Галина Михайловна. - 12-е изд., стер. - М. : Академия, 2013. - 192с. - (Начальное профессиональное образование).

6. Романович Жорж Александрович. Сервисная деятельность : Учебник / Романович Жорж Александрович, Калачев Сергей Львович. - М. : Дашков и К, 2012. - 284с. - ISBN 978-5-394-01274-7

7. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 295 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).- <http://znanium.com/bookread2.php?book=762215> (дата обращения 25.02.17).- Режим доступа: ограниченный по логину и паролю

8. Колесникова Надежда Николаевна. Английский язык для менеджеров= English for Managers : Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / Колесникова Надежда Николаевна, Данилова Галина Васильевна, Девяткина Любовь Николаевна. - 9-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 304с. - (Среднее профессиональное образование).

База периодических электронных изданий

1. Российские открытые научные журналы на платформе <https://elibrary.ru>.
2. Электронная база данных российских журналов компании East View.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС)

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн – www.biblioclub.ru.
2. ЭБС ZNANIUM – www.znanium.com.
3. ЭБС «Лань» - <https://e.lanbook.com>.
4. ЭБС "Юрайт" <https://www.biblio-online.ru>.
5. Информационно-образовательная система Росметод - <http://rosmetod.ru/>

Информационно-образовательные ресурсы

1. Официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации <http://www.mon.gov.ru>
2. Федеральный портал “Российское образование” <http://www.edu.ru>
3. Информационная система “Единое окно доступа к образовательным ресурсам” <http://window.edu.ru>
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru>
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов <http://fcior.edu.ru>
6. Базовые информационные ресурсы для общего образования Российский общеобразовательный портал <http://www.school.edu.ru/default.asp>
7. Единый каталог образовательных интернет-ресурсов <http://window.edu.ru/catalog>
8. Полнотекстовая электронная библиотека учебных и учебно-методических материалов <http://window.edu.ru/library>
9. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации <http://docs.cntd.ru/>

4.4. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение ПМ.03 «Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» с учебным планом по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и календарным учебным графиком.

Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий. График освоения ПМ.03 «Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» предполагает последовательное освоение МДК.03.01 Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, включающего в себя как теоретические, так и практические занятия, МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, включающего в себя практические занятия.

Изучение теоретического материала может проводиться как в каждой группе, так и для нескольких групп (при наличии нескольких групп на специальности).

Обязательным условием допуска к квалификационному экзамену в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является освоение учебной и производственной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Инженерно-педагогический состав: наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения

квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Текущий контроль успеваемости и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, а также при прохождении производственной практики (по профилю специальности).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки	Критерии оценок (шкала оценок)
Практический опыт:		
разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	Учебная, производственная практика (по профилю специальности)	<p>«Отлично» ставится, если все задания выполнены на высоком научном и организационно-методическом уровне, если при их рассмотрении обоснованно выдвигались и эффективно решались сложные вопросы по организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Выполнение задания подтверждается документально, обосновывается с помощью знаний полученных в процессе обучения и на предприятии.</p> <p>«Хорошо» выставляется, если задание выполнено на высоком научном и организационно-методическом уровне, была проявлена инициативность, самостоятельность при решении практических задач, но в отдельных частях были допущены незначительные ошибки, в конечном итоге отрицательно не повлиявшие на результаты проделанной работы.</p> <p>«Удовлетворительно» ставится, в ходе выполнения задания допустил серьезные ошибки в изложении или применении теоретических знаний, не всегда поддерживал дисциплину, в том числе правила техники безопасности, при анализе результатов работы допускал ошибки, трудно входил в контакт с работниками и администрацией предприятия.</p>
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Учебная, производственная практика (по профилю специальности)	
Умения:		
планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	Круглый стол, задача 1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, задание 11, 12, 13, 16, итоговый тест, рефераты, сообщения по теме	Оценка «5» ставится, если студент: А. полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; В. обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; С. излагает материал последовательно и правильно.
организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;	задание 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, задание 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 26, 28, 29, 30, задание 31, 32, 33, 34, 34, 35, кроссворд, задание 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, задание 57,58, 59,	Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет. Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:
рассчитывать нормативы работы горничных;	задание 60, 61, 62, 63, 64, вопросы 1, 2, 3, 4, задание 65, 66, вопросы 1, 2,	А. излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; В. не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; С. излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте,	Задание 52, 53, 54, 55, 56, вопросы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, задание 66, 67, вопросы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, итоговый тест, рефераты, сообщения по теме	Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента,

оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.		<p>которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p> <p>Критерии оценивания практического задания: <i>Оценка «5» ставится, если студент:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правильно самостоятельно определяет цель задания, выполняет работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности проведения опытов, измерений. 2. Самостоятельно, рационально выбирает и готовит для выполнения работы необходимое оборудование; проводит данные работ в условиях, обеспечивающих получение наиболее точных результатов. 3. Грамотно, логично описывает ход работ, правильно формулирует выводы; точно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления. <p><i>Оценка «4» ставится, если студент:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполняет работу полностью в соответствии с требованиями при оценивании результатов на «5», но допускает в вычислениях, измерениях два-три недочёта или одну негрубую ошибку и один недочет. 2. При оформлении работы допускает неточности в описании хода действий; делает неполные выводы при обобщении. <p><i>Оценка «3» ставится, если студент:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правильно выполняет работу не менее, чем на 50%, однако объем выполненной части таков, что позволяет получить верны результаты и сделать выводы по основным, принципиальным важным задачам работы. 2. Подбирает оборудование, материал, начинает задание с помощью преподавателя; в ходе проведения измерений, вычислений, наблюдений допускает ошибки, неточно формулирует выводы, обобщения. 3. Проводит работу в нерациональных условиях, что приводит к получению результатов с большими погрешностями; или в отчете допускает в общей сложности не более двух ошибок (в записях чисел, результатов измерений, вычислений, составлении графиков, таблиц, схем и т.д.), не имеющих для данной работы принципиального значения, но повлиявших на результат выполнения. 4. Допускает грубую ошибку в ходе выполнения работы: в объяснении, в оформлении, в соблюдении правил техники безопасности, которую студент исправляет по требованию преподавателя. <p><i>Оценка «2» ставится, если студент:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Не определяет самостоятельно цель работы, не может без помощи преподавателя подготовить соответствующее оборудование; выполняет работу не полностью, и объем выполненной части не позволяет сделать правильные выводы. 2. Допускает две и более грубые ошибки в ходе выполнения работы, которые не может исправить по требованию преподавателя или производит измерения, вычисления, наблюдения неверно.
Знания:		
структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;	Круглый стол, задача 1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, задание 11, 12, 13, 16,	<p>Оценка «5» ставится, если студент:</p> <p>А. полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;</p> <p>В. обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;</p> <p>С. излагает материал последовательно и правильно.</p> <p>Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.</p> <p>Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного</p>
принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;	итоговый тест, рефераты, сообщения по теме	
сервисные стандарты housekeeping;	задание 31, 32, 33, 34, 34, 35, кроссворд,	
санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению	задание 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51,	

чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;		<p>задания, но:</p> <p>А. излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;</p> <p>В. не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;</p> <p>С. излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.</p> <p>Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p> <p>Критерии оценивания практического задания: <i>Оценка «5» ставится, если студент:</i></p> <p>4. Правильно самостоятельно определяет цель задания, выполняет работу в полном объёме с соблюдением необходимой последовательности проведения опытов, измерений.</p> <p>5. Самостоятельно, рационально выбирает и готовит для выполнения работы необходимое оборудование; проводит данные работ в условиях, обеспечивающих получение наиболее точных результатов.</p> <p>6. Грамотно, логично описывает ход работ, правильно формулирует выводы; точно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления.</p> <p><i>Оценка «4» ставится, если студент:</i></p> <p>1.Выполняет работу полностью в соответствии с требованиями при оценивании результатов на «5», но допускает в вычислениях, измерениях два-три недочёта или одну негрубую ошибку и один недочет.</p> <p>2.При оформлении работы допускает неточности в описании хода действий; делает неполные выводы при обобщении.</p> <p><i>Оценка «3» ставится, если студент:</i></p> <p>1.Правильно выполняет работу не менее, чем на 50%, однако объем выполненной части таков, что позволяет получить верны результаты и сделать выводы по основным, принципиальным важным задачам работы.</p> <p>2.Подбирает оборудование, материал, начинает задание с помощью преподавателя; в ходе проведения измерений, вычислений, наблюдений допускает ошибки, неточно формулирует выводы, обобщения.</p> <p>3.Проводит работу в нерациональных условиях, что приводит к получению результатов с большими погрешностями; или в отчете допускает в общей сложности не более двух ошибок (в записях чисел, результатов измерений, вычислений, составлении графиков, таблиц, схем и т.д.), не имеющих для данной работы принципиального значения, но повлиявших на результат выполнения.</p> <p>4.Допускает грубую ошибку в ходе выполнения работы: в объяснении, в оформлении, в соблюдении правил техники безопасности, которую студент исправляет по требованию преподавателя.</p> <p><i>Оценка «2» ставится, если студент:</i></p> <p>1.Не определяет самостоятельно цель работы, не может без помощи преподавателя подготовить соответствующее оборудование; выполняет работу не полностью, и объём выполненной части не позволяет сделать правильные выводы.</p> <p>2.Допускает две и более грубые ошибки в ходе выполнения работы, которые не может исправить по требованию преподавателя или производит измерения, вычисления, наблюдения неверно.</p>
порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;	задание 22, 23, 24, 25, 26, 26, 28, 29, 30, задание 31, 32, 33, 34, 34, 35,	
принципы управления материально-производственными запасами;	задание 36, 37, 38, 39, 40, 41,	
методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;	задание 57,58, 59, 60, 61, 62, 63, 64	
требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;	Задание 52, 53, 54, 55, 56, вопросы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,	
систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда	задание 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 26, 28, 29, 30	

**Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по
междисциплинарному курсу в составе профессионального модуля
МДК.03.01 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда**

Перечень вопросов к зачету в 5 семестре

1. Взаимодействие службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы
2. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы
3. Практические занятия
4. Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
5. Потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
6. Функциональные обязанности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
7. Виды стимулирования труда персонала и его особенности
8. Определение численности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
9. Методика проведения инструктажа для персонала
10. Методы и их особенности стимулирования труда персонала
11. Стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
12. Сфера ответственности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
13. Планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
14. Важнейшие характеристики услуги в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
15. Социальные аспекты качества в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
16. Горничные и уборщики как важный элемент в работе гостиницы.
17. Квалификационные требования к основным должностям
18. Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда, планирование их деятельности.
19. Изучение системы мотивации персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
20. Работа службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, составление графиков.
21. Качество в работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
22. Классификация гостиничных номеров.
23. Характеристика гостевых номеров.
24. Помещения поэтажного обслуживания.
25. Служебные помещения номерного фонда.
26. Складские помещения и кладовые номерного фонда.
27. Изучение нормативных документов (категории номеров, требования к номерам)
28. Состав помещений и площади гостиницы
29. Роль старшей горничной (супервайзера) в организации уборочных работ.
30. Организация уборочных работ.
31. Комплектация тележки горничной.
32. Качество постельного белья и полотенец, контроль, комплектация, замена белья.
33. Материально-производственные запасы для обеспечения уборочных работ.
34. Химические средства.
35. Уборочный инвентарь. Уборочная техника.

36. Инвентарный контроль
37. Виды униформы для различных служб.
38. Комплектация гостевых принадлежностей в различных гостиницах.
39. Условия хранения белья в кладовых.
40. Разновидности материально-технических запасов в гостинице.
41. Составление документов на списание инвентаря и оборудования
42. Подготовка номеров к заселению. Распределение персонала.
43. Виды уборочных работ в гостинице.
44. Статус номеров, очередность уборки жилых номеров.
45. Нормативы проведения уборочных работ.
46. Последовательность уборочных операций.
47. Специализированные тележки горничных, комплектование.
48. Уборка забронированных номеров.
49. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.
50. Уборка номеров после выезда гостя.
51. Промежуточная уборка.
52. Экспресс-уборка как вид уборки по просьбе гостя.
53. Генеральная уборка номеров.
54. Вечерний сервис.
55. Нестандартная уборка номеров.
56. Уборочные работы в гостинице силами клининговой компании
57. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений, мест общего пользования
58. Уборка санитарных узлов.
59. Современные методы уборки полов с твердым покрытием
60. Стандарты качества уборки в различных гостиницах.
61. Контроль качества уборки и содержания номеров.
62. Документация учета использования номерного фонда.
63. Индекс поселения.
64. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ
65. Правила техники безопасности при работе с моющими и чистящими средствами.
66. Схема комплектования тележки горничной.
67. Графики уборки гостевых номеров, составление графиков.
68. Уборка номеров, отработка навыков
69. Составить алгоритм выполнения уборок различного вида.
70. Изучение требований «Услуги по уборке зданий и сооружений»
71. Заполнения журнала забытых вещей гостя.
72. Изучение стандартов качества уборки в гостиницах.
73. Изучение требований к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий.
74. Заполнение ведомости движения номерного фонда
75. Применение санитарных норм и правил при проведении уборочных работ
76. Основные, дополнительные и вспомогательные службы гостиницы.
77. Виды уборочных работ в номерах и подготовка горничной к уборке номеров.
78. Порядок организации уборки многокомнатных и однокомнатных номеров.
79. Хронометраж проведения уборочных работ в номерах.
80. Действия и поведение горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ.
81. Моделирование организационной структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.
82. Показатели качества уборочных работ.
83. Контроль качества выполнения уборочных работ.
84. Периодичность уборочных работ в зависимости от категории гостиницы.
85. Работа хозяйственной службы, составление схем.

86. Составление графиков.
87. Уборка помещений общего пользования.
88. Уборка помещений и мест общего пользования.
89. Уборка санитарных узлов общего пользования.
90. Уборка санитарных узлов в гостевых номерах.
91. Состав информационной папки для гостей.
92. Нормативы проведения уборочных работ.

Перечень вопросов к дифференцированному зачету в 6 семестре

1. Подразделение прачечной в гостинице.
2. Прачечная в гостинице, ее важность и значимость в обслуживании гостей.
3. Профессиональное оборудование для прачечной.
4. Химическая чистка как важная дополнительная услуга гостиницы.
5. Особенности оснащения цеха химической чистки.
6. Организация и технология предоставления услуг.
7. Стандарты выполнения заказа гостя.
8. Учет инвентаризации сохранности оборудования
9. Плюсы и минусы собственной прачечной.
10. Заполнение бланков на предоставление услуг.
11. Заполнение бланка – заказа на стирку (чистку).
12. Безопасность в гостинице, виды безопасности.
13. Гостиница, как объект безопасности.
14. Оказание медицинской помощи.
15. Обеспечение безопасности имущества гостей.
16. Хранение ценных вещей гостя.
17. Камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки.
18. Документация на предоставление услуг.
19. Учет и возврат забытых вещей.
20. Порядок выдачи ключей сотрудникам.
21. Составление памятки по безопасности в гостинице.
22. Разработать правила соблюдения ТБ в номере гостиницы.
23. Заполнение бланков на хранение личных вещей.
24. Заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей
25. Уровни гостей VIP .
26. Организация приема гостей категории VIP.
27. Организация встречи гостей категории VIP.
28. Обслуживание VIP - гостей.
29. Виды «комплиментов»
30. Уровни VIP – сравнительная характеристика
31. Комплекс услуг для VIP – гостей.
32. Персональные и дополнительные услуги.
33. Организация SPA в индустрии гостеприимства.
34. SPA в структуре российских средствах размещения.
35. Зонирование SPA- пространства.
36. Этапы обслуживания в SPA – центре.
37. Обслуживающий персонал SPA – центров.
38. Требования к оборудованию SPA – центров
39. Предоставление гостям бизнес услуг
40. Предоставление туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания
41. Оформление заказа на услуги бизнес-центра.
42. Оформление заказа на услуги сервис-бюро.
43. Оформление заказа на услуги SPA-услуг.
44. Необходимость и периодичность ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы.
45. Персонал, занятый ведением учета оборудования и инвентаря гостиницы.

46. Формы и документация для ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы.
47. Последовательность проведения проверки наличия гостиничной собственности номерного фонда.
48. Заполнение инвентаризационных ведомостей.
49. Формы актов, составляемых при порче или утере имущества гостиницы.
50. Состав ответственных лиц, заполняющих акты при порче или утере имущества гостиницы.
51. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.
52. Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро - безопасность в гостинице.
53. Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения; химические и биологические факторы риска.
54. Пожарная безопасность.
55. Основные правила поведения при возникновении пожароопасности.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по профессиональному модулю (квалификационный экзамен)

Перечень вопросов, выносимых на квалификационный экзамен

1. Взаимодействие службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы
2. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы
3. Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
4. Потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
5. Функциональные обязанности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
6. Виды стимулирования труда персонала и его особенности
7. Определение численности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
8. Методика проведения инструктажа для персонала
9. Методы и их особенности стимулирования труда персонала
10. Стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
11. Сфера ответственности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
12. Планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
13. Важнейшие характеристики услуги в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
14. Социальные аспекты качества в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
15. Горничные и уборщики как важный элемент в работе гостиницы.
16. Квалификационные требования к основным должностям
17. Качество в работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
18. Классификация гостиничных номеров.
19. Характеристика гостевых номеров.
20. Помещения поэтажного обслуживания.
21. Служебные помещения номерного фонда.
22. Складские помещения и кладовые номерного фонда.
23. Состав помещений и площади гостиницы
24. Роль старшей горничной (супервайзера) в организации уборочных работ.
25. Организация уборочных работ.
26. Комплектация тележки горничной.
27. Качество постельного белья и полотенец, контроль, комплектация, замена белья.

28. Материально-производственные запасы для обеспечения уборочных работ.
29. Уборочный инвентарь. Уборочная техника.
30. Инвентарный контроль
31. Виды униформы для различных служб.
32. Комплектация гостевых принадлежностей в различных гостиницах.
33. Условия хранения белья в кладовых.
34. Разновидности материально-технических запасов в гостинице.
35. Составление документов на списание инвентаря и оборудования
36. Подготовка номеров к заселению. Распределение персонала.
37. Виды уборочных работ в гостинице.
38. Статус номеров, очередность уборки жилых номеров.
39. Нормативы проведения уборочных работ.
40. Последовательность уборочных операций.
41. Специализированные тележки горничных, комплектование.
42. Уборка забронированных номеров.
43. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.
44. Уборка номеров после выезда гостя.
45. Промежуточная уборка.
46. Экспресс-уборка как вид уборки по просьбе гостя.
47. Генеральная уборка номеров.
48. Вечерний сервис.
49. Нестандартная уборка номеров.
50. Уборочные работы в гостинице силами клининговой компании
51. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений, мест общего пользования
52. Уборка санитарных узлов.
53. Современные методы уборки полов с твердым покрытием
54. Стандарты качества уборки в различных гостиницах.
55. Контроль качества уборки и содержания номеров.
56. Документация учета использования номерного фонда.
57. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ
58. Правила техники безопасности при работе с моющими и чистящими средствами.
59. Схема комплектования тележки горничной.
60. Уборка номеров, отработка навыков
61. Применение санитарных норм и правил при проведении уборочных работ
62. Основные, дополнительные и вспомогательные службы гостиницы.
63. Виды уборочных работ в номерах и подготовка горничной к уборке номеров.
64. Порядок организации уборки многокомнатных и однокомнатных номеров.
65. Хронометраж проведения уборочных работ в номерах.
66. Действия и поведение горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ.
67. Моделирование организационной структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.
68. Показатели качества уборочных работ.
69. Контроль качества выполнения уборочных работ.
70. Периодичность уборочных работ в зависимости от категории гостиницы.
71. Работа службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, составление схем.
72. Уборка помещений общего пользования.
73. Уборка помещений и мест общего пользования.
74. Уборка санитарных узлов общего пользования.
75. Уборка санитарных узлов в гостевых номерах.
76. Состав информационной папки для гостей.
77. Нормативы проведения уборочных работ.
78. Стандарты качества уборки в различных гостиницах.

79. Подразделение прачечной в гостинице.
80. Химическая чистка как важная дополнительная услуга гостиницы.
81. Гостиница как объект безопасности.
82. Оказание медицинской помощи.
83. Обеспечение безопасности имущества гостей.
84. Хранение ценных вещей гостя.
85. Камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки.
86. Документация на предоставление услуг.
87. Учет и возврат забытых вещей.
88. Порядок выдачи ключей сотрудникам.
89. Уровни гостей VIP .
90. Организация приема гостей категории VIP.
91. Организация встречи гостей категории VIP.
92. Обслуживание VIP - гостей.
93. Виды «комплиментов»
94. Комплекс услуг для VIP – гостей.
95. Персональные и дополнительные услуги.
96. Организация SPA в индустрии гостеприимства.
97. Необходимость и периодичность ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы.
98. Персонал, занятый ведением учета оборудования и инвентаря гостиницы.
99. Формы и документация для ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы.
100. Последовательность проведения проверки наличия гостиничной собственности номерного фонда.
101. Заполнение инвентаризационных ведомостей.
102. Формы актов, составляемых при порче или утере имущества гостиницы.
103. Состав ответственных лиц, заполняющих акты при порче или утере имущества гостиницы.
104. Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро - безопасность в гостинице.
105. Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения; химические и биологические факторы риска.
106. Пожарная безопасность.