**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение   
высшего образования «Алтайский государственный университет»**

**Колледж Алтайского государственного университета**

|  |
| --- |
|  |
|  |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

По изучению профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

**Уровень основной образовательной программы** базовый

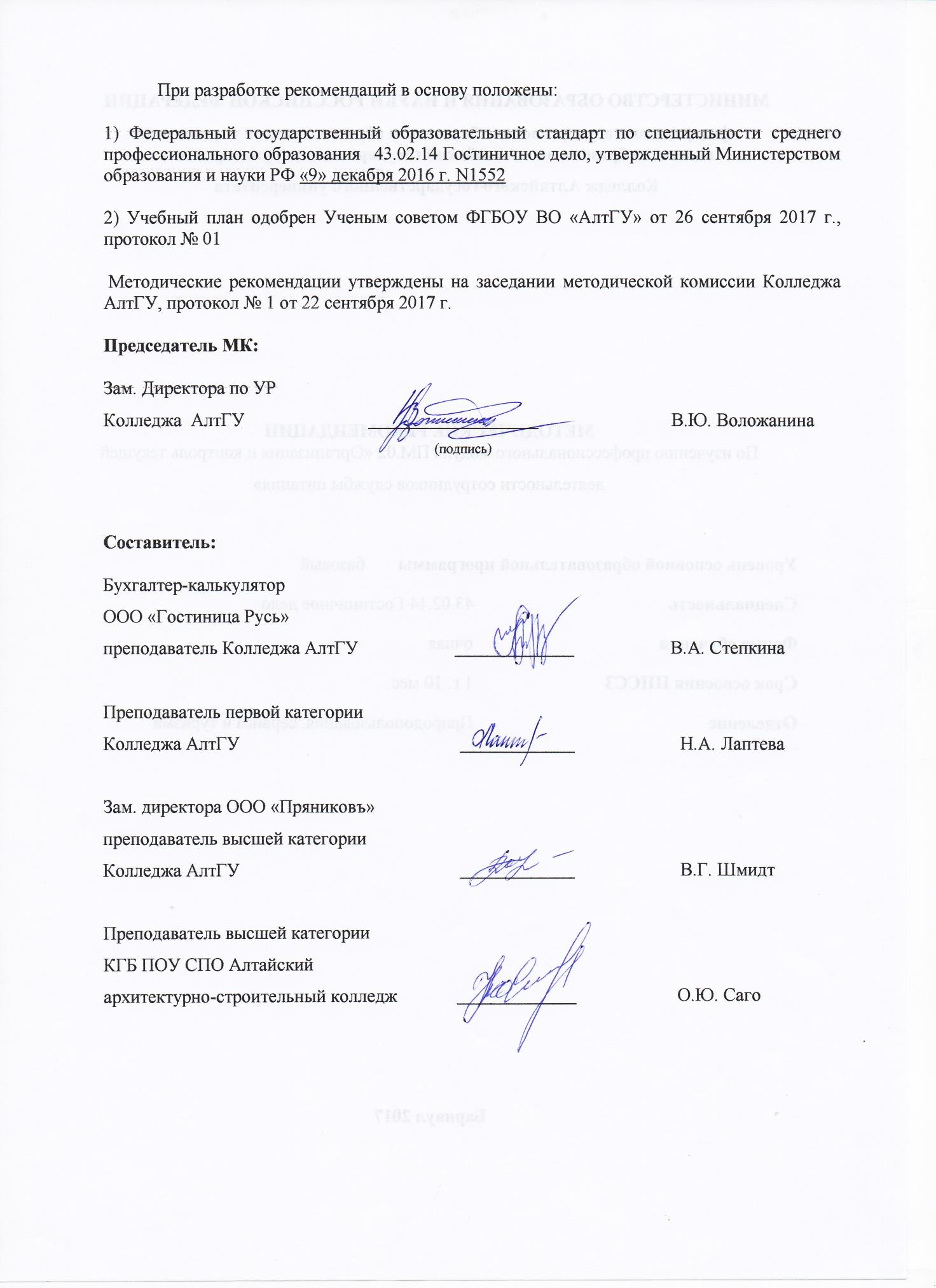
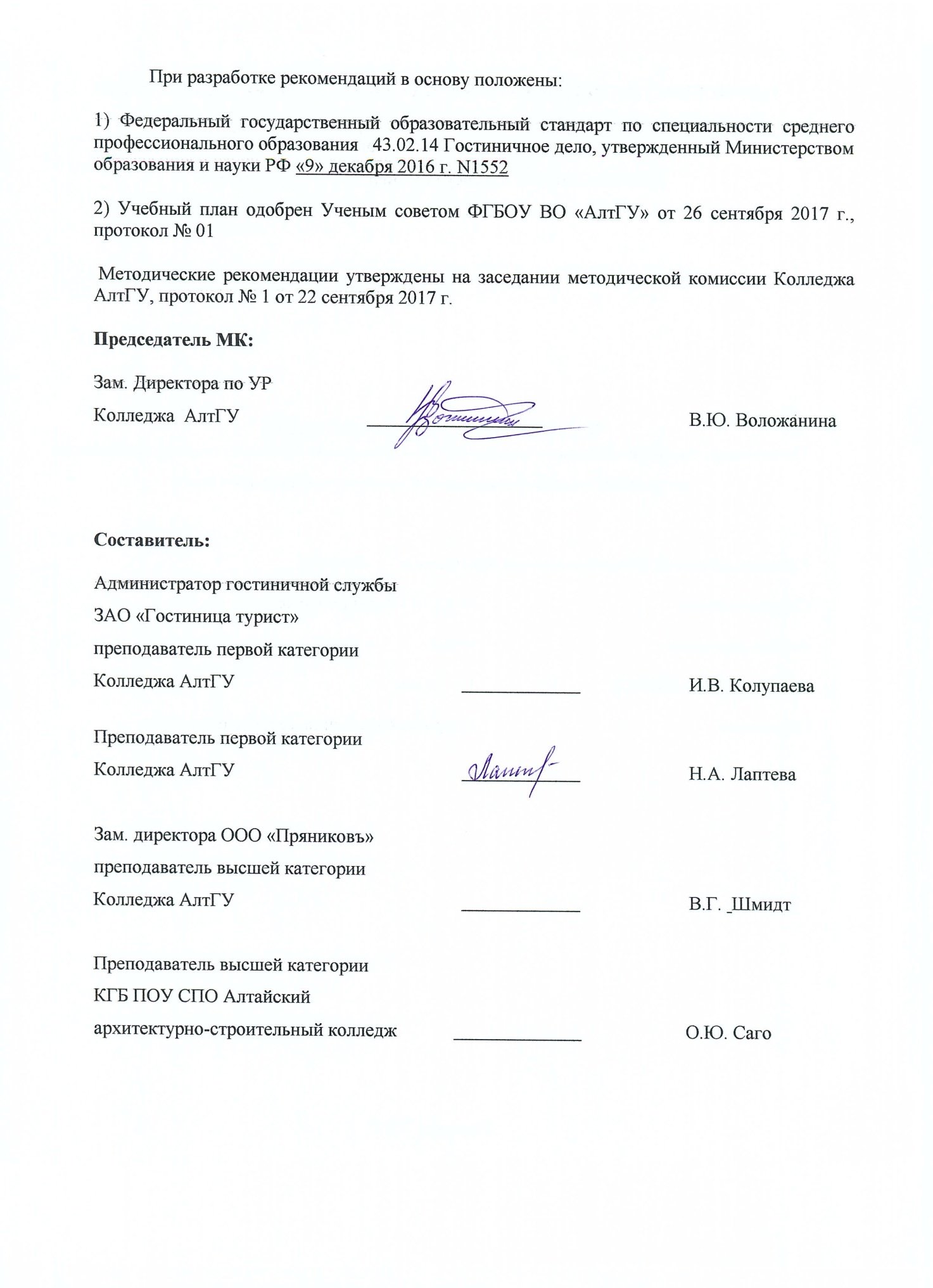
**Специальность** 43.02.14 Гостиничное дело

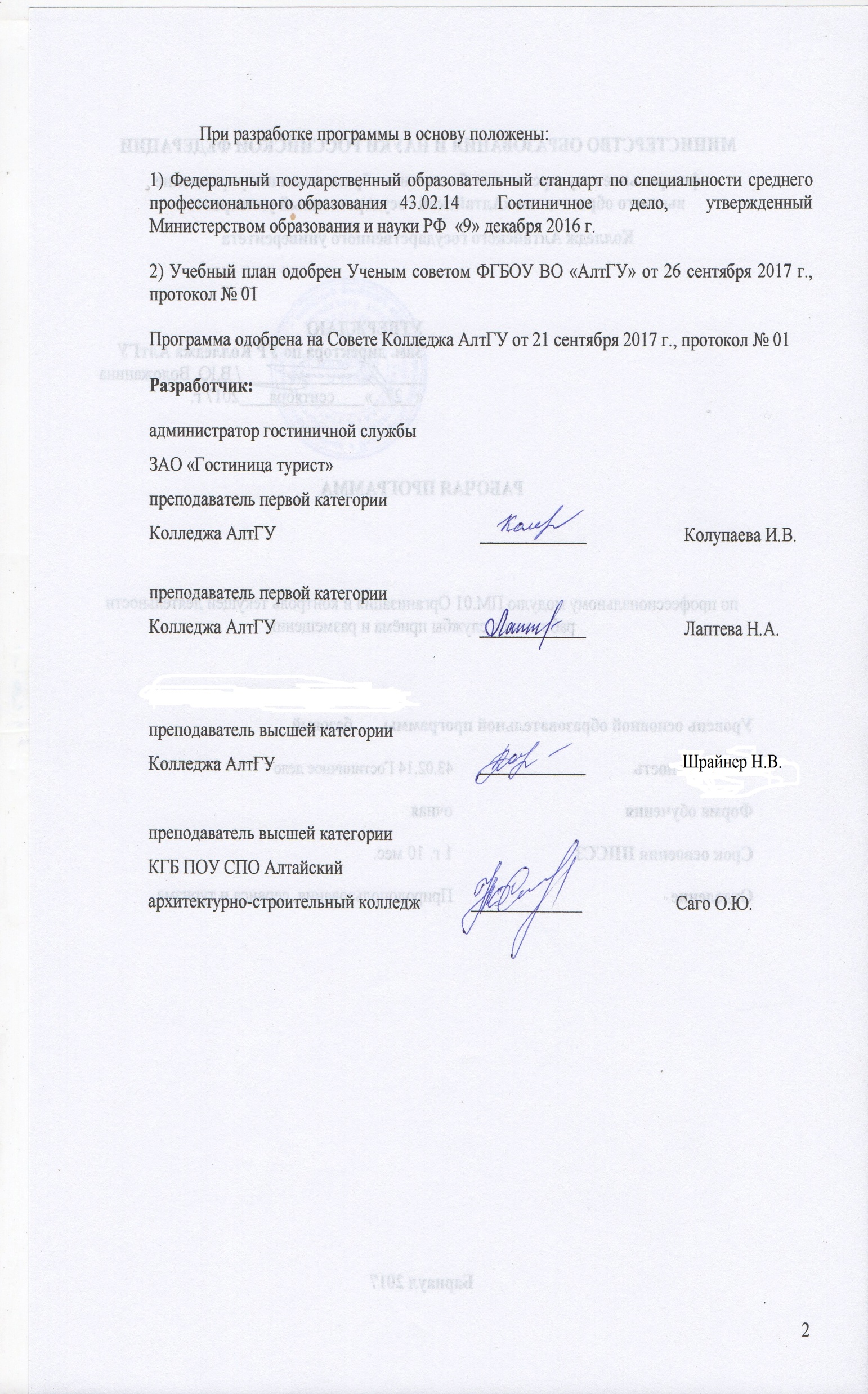
**Форма обучения** очная

**Срок освоения ППССЗ** 2 г. 10 мес.

**Отделение** Природопользования, сервиса и туризма

**Барнаул** **2017**





ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

**Цель профессионального модуля «**ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» освоение общих и профессиональных компетенций.

**Задачи учебной дисциплины:** В результате освоения учебной дисциплины ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями:

**В результате изучения дисциплины студент должен знать:**

* Методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей;
* Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
* Нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей.
* Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице требования к обслуживающему персоналу, цели, средства и формы обслуживания технологии организации процесса обслуживания гостей регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице кадровый состав службы, его функциональные обязанности;
* Квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса требования к персоналу гостиничного предприятия порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность;
* Особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т ч.. различных категорий работников;
* Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
* особенности оформления и составления отдельных видов организационно –распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
* Перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги, требования к их формированию, правила обслуживания и внутреннего распорядка в, гостиницах, размеры площади каждого номера, систему работы, коммуникаций, состояние оборудования; правила техники безопасности, противопожарной безопасности, сроки проживания клиентов в номерах, рациональную организацию труда на рабочем месте, систему оплаты труда, требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ; ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов); нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены; правила и особенности применения чистящих и моющих средств; виды и последовательность уборочных операций; основные виды уборочных работ правила техники безопасности при проведении уборочных работ; порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей; терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
* Особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы;

Виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

**В результате изучения дисциплины студент должен уметь:**

* Осуществлять планирование деятельности Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
* Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
* Определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;
* правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
* Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы;
* Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;
* Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;
* Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
* Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке;
* Организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования организовывать и контролировать уборку номеров,
* Служебных помещений и помещений общего пользования;
* составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки;
* организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих;
* контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья;
* принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг;
* составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»;
* осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;
* принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта;
* работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах;
* заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой;
* организовывать работу с ключами от гостиничных номеров;
* организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами;
* оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
* организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
* контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
* составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
* предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
* осуществлять координацию деятельности персонала слжубы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке;
* Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;

Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями:**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование разделов и тем | Объем часов | Содержание самостоятельной работы обучающихся |
| 1 | МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | 241 | Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.  Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.  Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.  Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.  Деловое общение. Этика и этикет. |
| 2 | МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 144 | Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.  Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.  Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.  Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.  Составить таблицу по основным средствам гостиницы.  Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.  Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).  Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.  3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице» |
| 7 | Итого | 385 | |

3 ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

Для успешного овладения дисциплиной необходимо выполнять следующие требования:

* посещать все лекционные и практические занятия
* все рассматриваемые на лекциях и практических занятиях темы и вопросы обязательно фиксировать в тетради;
* обязательно выполнять все домашние задания, получаемые на лекциях или практических занятиях;
* в случаях пропуска занятий по каким-либо причинам, необходимо обязательно самостоятельно изучать соответствующий материал

При изучении дисциплины обучающимся рекомендуется пользоваться лекциями по дисциплине; учебниками и учебными пособиями; периодическими изданиями по тематике изучаемой дисциплины, Рекомендуемый перечень литературы приведен в рабочей программе дисциплины «ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Запись лекции одна из основных форм активной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки.

ПОДГОТОВКА К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие

При подготовке к практическому занятию по дисциплине ««ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» следует:

* внимательно изучить задание, определить круг вопросов;
* определить список необходимой литературы и источников, используя список, предложенный в рабочей программе дисциплины;
* изучить рекомендованную литературу. Особое внимание необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов.

В процессе этой работы необходимо понять и запомнить основные по- ложения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана и конспекта по изучаемому материалу (вопросу). План позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. Конспект составляется в свободной форме.

РАБОТА С НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ

Грамотная работа с научной литературой, предполагает соблюдение ряда правил:

1. Ознакомление с оглавлением, содержанием предисловия или введения.
2. Чтение текста
3. Выяснение незнакомых слов, терминов, выражений, неизвестных имен, названий.

Научная методика работы с литературой предусматривает также ведение записи прочитанного. Это позволяет привести в систему знания, полученные при чтении, сосредоточить внимание на главных положениях, зафиксировать, закрепить их в памяти, а при необходимости вновь обратиться к ним.

***Методические рекомендации по составлению конспекта***

Конспект - сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности.

Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта. Выделите главное, составьте план, представляющий собой перечень заголовков, подзаголовков, вопросов, последовательно раскрываемых затем в конспекте.

Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного.

***Методические рекомендации по составлению опорного конспекта***

Опорный конспект- вид внеаудиторной самостоятельной работы студента по созданию краткой информационной структуры, обобщающей и отражающей суть материала лекции, темы учебника.

Опорный конспект – это наилучшая форма подготовки к ответу на вопросы.

Основная цель опорного конспекта – облегчить запоминание.

**Этапы составления опорного конспекта**:

1. изучить материалы темы, выбрать главное и второстепенное;
2. установить логическую связь между элементами темы;
3. представить характеристику элементов в краткой форме;
4. выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы.

***Методические рекомендации по подготовке информационного сообщения***

Это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами.

Возможно письменное оформление задания, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

**Этапы подготовки сообщения:**

* собрать и изучить литературу по теме;
* составить план или графическую структуру сообщения;
* выделить основные понятия;
* ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
* оформить текст письменно (если требуется);

**Критерии оценки:**

* актуальность темы;
* соответствие содержания теме;
* глубина проработки материала;
* грамотность и полнота использования источников.

***Методические рекомендации по написанию реферата***

Реферат–вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях.

Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны.

Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях.

Регламент озвучивания реферата – 7-10 мин.

**Этапы подготовки реферата:**

1. Определить идею и задачу реферата.
2. Ясно и четко сформулировать тему или проблему. Она не должна быть слишком общей.
3. Найти нужную литературу по выбранной теме.
4. Составить перечень литературы, которая обязательно должна быть прочитана.

Только после предварительной подготовки следует приступать к написанию реферата. Прежде всего, составить план, выделить в нем части:

* введение – значение проблемы, ее актуальность;
* текстовое изложение материала с необходимыми ссылками на источники, использованные автором
* заключение
* список использованной литературы

***Методические рекомендации по сотавлению таблиц***

Таблица - вид самостоятельной работы студента по систематизации объемной информации, которая сводится (обобщается) в рамки таблицы

**Этапы составления таблицы:**

1. изучить информацию по теме;
2. выбрать оптимальную форму таблицы;
3. информацию представить в сжатом виде
4. заполнить основные графы таблицы

**Критерии оценки**:

* соответствие содержания теме;
* логичность структуры таблицы;
* правильный отбор информации;
* наличие обобщающего (систематизирующего, структурирующего, сравнительного) характера изложения информации;
* соответствие оформления требованиям;
* работа сдана в срок.

***Методические рекомендации по созданию презентаций***

Презентация - вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint.

Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде.

Материалы-презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint.

Презентация должна содержать не менее 15 многослойных слайдов с использованием возможностей анимации и различного оформления. Приветствуется наличие в презентации звукового сопровождения (комментариев) и реальных примеров (картинок).

После проведения демонстрации слайдов презентации студент должен дать личную оценку социальной значимости изученной проблемной ситуации и ответить на заданные вопросы.

**Этапы подготовки презентации:**

1. изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное;
2. установить логическую связь между элементами темы;
3. представить характеристику элементов в краткой форме;
4. выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;
5. оформить работу и предоставить к установленному сроку.

**Критерии оценки:**

* соответствие содержания теме;
* правильная структурированность информации;
* наличие логической связи изложенной информации;
* эстетичность и соответствие требованиям оформления;
* работа представлена в срок

ПОДГОТОВКА К КОНТРОЛЬНЫМ РАБОТАМ

Контрольная работа - вид учебной и научно-исследовательской работы, отражающая знания, навыки и умения студента, полученные в ходе освоения дисциплины.

Цель контрольной работы- закрепление и углубление теоретических знаний по дисциплине «ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», овладение студентами методикой решения задач, составляющих содержание практического менеджмента в организации.

Этапы подготовки:

1. Внимательно прочитайте материал по конспекту, составленному на учебном занятии.
2. Прочитайте тот же материал по учебнику, учебному пособию.
3. Постарайтесь разобраться с непонятным, в частности новыми терминами.
4. Ответьте на контрольные вопросы для самопроверки, имеющиеся в учебнике или предложенные в данных методических указаниях.
5. Кратко перескажите содержание изученного материала «своими словами».
6. Выучите определения основных понятий, законов.

**Критерии оценки:**

* правильность ответов на вопросы;
* полнота и лаконичность ответа;
* способность правильно квалифицировать факты и обстоятельства,
* логика и аргументированность изложения.

1. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Целью самостоятельной работы студентов является: овладение практическими знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по специальности, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа студентов предполагает:

* самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;
* выполнение заданий для самостоятельной работы;
* изучение теоретического и лекционного материала, а также основной и дополнительной литературы при подготовке к практическим занятиям, написании докладов;
* подготовка к контрольным работам по темам, предусмотренным программой дисциплины;
* выполнение индивидуальных заданий по отдельным темам дисциплины

Этапы самостоятельной работы студентов:

1. поиск в литературе и изучение теоретического материала на предложенные преподавателем темы и вопросы;
2. анализ полученной информации из основной и дополнительной литературы;
3. запонимание терминов и понятий;
4. составление плана ответа на каждый вопрос