МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края

**«НОВОРОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКОНОМИКИ»**

**ГАПОУ КК «НКСЭ»**

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

### ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников

### службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

**по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»**

2022 год

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮЗам. директора по УР М.А. Кондратюк «\_\_\_»\_\_\_\_\_2022 г.CОГЛАСОВАНО Научно-методический совет протокол №\_\_\_от «\_\_»\_\_\_\_\_2022 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Э.М. Ребрина | ОДОБРЕНОна заседании ЦМК «дисциплин специальностей сервиса и рекламы» протокол № 9от «13» 05 2022 г. Председатель ЦМК \_\_\_\_\_\_Л.А.Будылдина | КОС составлен на основании ФГОС СПО для укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм» для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», приказ Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. № 1552, зарегистрирован в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г.регистрационный № 44974 |
|  |  |  |

Разработчики:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Будылдина

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Г. Панченко

преподаватель

ГАПОУ КК «НКСЭ»

Рецензенты:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Достовалова

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Э.Фарзалиева

начальник службы размещения

и номерного фонда

ООО «Гостиничный

комплекс «Бригантина»

# СОДЕРЖАНИЕ

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 4

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ 5**

# 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 8

**1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» на основании разработанной рабочей программы и рабочих программ практики.

КОС включает контрольные материалы для проведения итоговой аттестации в форме экзамена по модулю. Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Формы промежуточной аттестации

|  |  |
| --- | --- |
| **Элементы модуля, профессиональный модуль** | **Формы промежуточной аттестации** |
| МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | Экзамен |
| МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | Экзамен |
| УП.03 Учебная практика | Дифференцированный зачет |
| ПП.03 Производственная практика  | Дифференцированный зачет |
| Профессиональный модуль  | Экзамен по модулю |

**2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

**2.1. Профессиональные и общие компетенции**

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций, таблицы 2, 3.

Таблица 2 - Профессиональные компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты****(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | **Практический опыт:** планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерногофонда в материальных ресурсах и персонале; |
| **Умения:** 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, в т.ч.на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; |
| **Знания:** структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;нормы обслуживания; |
| ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Практический опыт:** разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведениядиалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; |
| **Умения:** организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;рассчитывать нормативы работы горничных; |
| **Знания:** задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. наиностранном языке; |
| ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | **Практический опыт:** контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| **Умения:** контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальнойситуации; |
| **Знания:** принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за |

Таблица 3 - Общие компетенции

| **Результаты****(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| --- | --- |
| ОК 01Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | **Умения:** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;составить план действия; определить необходимые ресурсы;владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
| **Знания:** актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности |
| ОК 02Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | **Умения:** определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска |
| **Знания:** номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации |
| ОК 03Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | **Умения:** определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования |
| **Знания:** содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 04Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | **Умения:** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
| **Знания:** психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |
| ОК 05Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | **Умения:** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
| **Знания:** особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. |
| ОК 06Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей; применять стандарты антикоррупционного поведения | **Знания:** особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. |
| **Умения:** описывать значимость своейпрофессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК 07Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | **Умения:** соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) |
| **Знания:** правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения |
| ОК 08Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | **Умения:** использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) |
| **Знания:** роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения |
| ОК 09Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | **Умения:** применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение |
| **Знания:** современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности |
| ОК 10Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | **Умения:** понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |
| **Знания:** правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности |
| ОК 11Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | **Умения:** выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования |
| **Знание:** основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты  |

**3 ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### Профессионально-ориентировочное содержание Профессионального модуля ПМ03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Номер и наименование раздела, темы и практической работы | Коды образовательных результатов(ОК, ПК) | Варианты практических заданий  |
| **Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.** |
| Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы- менеджер службы обслуживания номерного фонда. Проработайте теоретические вопросы и выполните практическое задание1. Какиетребования предъявляются к уборке мест общего пользования в гостиницах.
2. Порядок уборки номеров.
3. Особенности проведения текущей уборки номеров.
4. Заполнить журнал учета выполнения работы горничных

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | ФИО горничной | Выездные номера | Текущая уборка | Свободные номера | Забронированные номера | Проверенные номера |
|  |  |  |  |  |  |  |

1. Составить рабочий лист заданий для уборки гостевых и служебных зон в гостинице «Мечта».
 |
| Правила поведения в нестандартных ситуациях. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы – старшая горничная. Привести примеры экстраординарных ситуаций и разработать алгоритмы их решения т  |
| Оказание первой помощи. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы - портье. У гостя идет кровь из руки. Вы обязаны оказывать первую доврачебную медицинскую помощь. Проанализируйте документ «Охрана труда и техника безопасности в работе сотрудников отеля»Разработайте алгоритм поведения в данной ситуации. |
| Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы- менеджер службы обслуживания номерного фонда. В ходе уборочных работ и с использованием автоматизированной техники, сотрудник получила травму.Разработать алгоритм действия менеджера службы. |
| Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы- менеджер службы обслуживания номерного фонда. В ходе уборочных работ и с использованием бытовой химии, сотрудник получила травму.Разработать алгоритм действия менеджера службы. |
| **Практическая работа 1** Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы - супервайзер. Ваша задача - контроль качества и состояния номеров занимаются супервайзеры хозяйственного отдела. В течение смены супервайзеры осуществляют контроль соблюдения горничными:- санитарно-гигиенических норм- требований технологий уборки- последовательность уборки- требование стандартов**Задание 1:** Составьте задание горничной на дневную смену, согласно образцу на представленных слайдах.**Задание 2:** Для того, чтобы горничная могла начать свой рабочий день, она должна приобрести соответствующий вид и сделать ряд необходимых действий. Описать действия горничной.   |
| **Практическая работа 2** Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы- менеджер службы обслуживания номерного фонда гостиницы из 220 номеров. Рассчитайте численность сотрудников, занятых на уборке номерного фонда**Пример расчета** Рассчитать численность горничных для гостиницы из 100 номеров.Исходя из дневной выработки одной горничной в 16 комнат (на основании засеченного времени) и прогнозируемой занятости комнат в 80% в рассматриваемый период (год) гостиница нуждается ежедневно в 5 горничных, чтобы справиться с объемом работ.С учетом того, что горничная находится в распоряжении гостиницы 213 дней в году, рассчитываем необходимое число человеко-дней в год и делим его на фактическое число рабочих дней горничной:5 365 дней = 1825 человеко-дней;1825 / 213 = 8,5, или365 / 213 = 1,7;5 1,7 = 8,5Для обслуживания гостей условного гостиницы нужно 8,5 горничных, чтобы справиться с объемом работ. |
| **Практическая работа 3** Оформление контроля качества уборки номеров. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы – супервайзер. Вам необходимо:1.Заполнить лист контроля качества уборки номера.2. Составить график последовательности уборки номера горничной.3. Разработать рекомендации по уборке помещений зданий, сооружений. |
| Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. |
| Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы – начальник службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Пользуясь справочными таблицами, рассчитайте потребность в основных материалах для эксплуатации гостиницы с номерным фондом 100 койко-мест |
| Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 |  Вы – начальник службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.Задание: Разработать концепцию отеля по критериям: класс, тип, размер отеля. Обосновать потребность гостиницы с данными исходными в основных средствах |
| **Практическая работа 4** Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы – начальник службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда **гостиницы на 220 номеров.** Рассчитайте потребность в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**Пример расчета** В году 213 рабочих дней (из 365 вычли 104 выходных, 10 дней больничных, 12 праздничных, 26 отпускных). На основе указанной информации установим потребность в горничных для отеля со 100 комнатами при прогнозируемой занятости комнат 80%.Дневная выработка одной горничной — 16 комнат. В течение года отель ежедневно нуждается в пяти горничных, чтобы справиться с объемом работ. Если учесть, что горничная находится на работе 213 дней в году, то необходимое число человеко-дней следует разделить на фактическое:https://bstudy.net/htm/img/19/12386/68.pngилиhttps://bstudy.net/htm/img/19/12386/69.pngДля обслуживания гостей 8,8 горничных, чтобы справиться с неизменно высоким объемом работ.Аналогичные расчеты требуются для детального и более короткого периода (месяца, недели). Для простоты расчетов можно использовать коэффициент 1,7. Прогнозирование кадровых потребностей — более высокая ступень процесса планирования в отношении персонала. Для этого используется ряд методов (по отдельности и в комплексе), но при любом из них прогнозы — это только приближения, которые не должны рассматриваться в качестве абсолютно верного результата. Они могут основываться на предположениях или математических расчетах, а также на методе оценок управляющих. |
| **Практическая работа 5** Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы – начальник службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда **гостиницы на 220 номеров.** Рассчитайте потребность в постельном белье.**Пример расчета**В наличие фонд в 63 номера из них;кровать- 124 одноместные- 11 двухместные (люкс)- 19 дополнительные местаВ наличие Пододеяльников - 530 шт На люкс - Пододеяльник 50 шт.Простыни - 542 шт Простыня - 51 штНаволочки - 987 шт наволочка 100 штПолотенце банное - 460 шт Полотенце банное 111 штПолотенце лицевое - 470 шт Полотенце лицевое 110ножное - 98Халат - 42 шт 1. **124 одноместных кровати:**нужно иметь - 124 простыни \* 4 комплекта = 496 шт.- 124 пододеяльников \* 4 комплекта = 496 шт.- 124 одеяла + запас (иногда одно одеяло (или плед) и одну подушку в номере держат про запас, чтобы гость при необходимости мог воспользоваться, также нужно учесть порчу)- 124 наволочки \* 4 комплекта = 496 шт.- 124 подушки + запас- 124 банных полотенца \* 4 комплекта = 496 шт.- 124 лицевых полотенца \* 4 комплекта = 496 шт.- 124 полотенца для ног \* 4 комплекта = 496 шт.Итого: Простыни - 496 шт., пододеяльники - 496 шт., наволочки - 496 шт. и т.д. На доп. кровати можно не брать доп. белье, так как ими пользуются не каждый день, а комплектов белья у вас достаточное количество. Если у вас одноместные могут использоваться как DBL (например кровать 160\*200 или 140\*200), то количество подушек и наволочек нужно удвоить.2. **11 двухместных (люксы):**нужно иметь - 11 простыней \* 4 комплекта = 44 шт.- 11 пододеяльников \* 4 комплекта = 44 шт.- 11 одеял + запас (иногда одно одеяло (или плед) и одну подушку в номере держат про запас, чтобы гость при необходимости мог воспользоваться, также нужно учесть порчу)- 22 наволочек \* 4 комплекта = 88 шт.- 22 подушки + запас (в люкса иногда кладут 4 подушки на кровать)- 22 банных полотенец \* 4 комплекта = 88 шт. (иногда кладут по два на человека, тогда нужно больше)- 22 лицевых полотенца \* 4 комплекта = 88 шт.- 22 полотенца для ног \* 4 комплекта = 88 шт.- 22 халата \* 4 комплекта = 88 шт.Итого: Простыни - 44 шт., пододеяльники - 44 шт., наволочки - 88 шт. и т.д. по 88 шт. Часто на люксы берут больше комплектов (5) полотенец, так как нужен хороший сервис и нужно чаще менять полотенца.Также нужно учесть порчу и износ - лучше иметь + 10% по количеству.Таким образом: Количество постельного белья в обороте рассчитано для условий максимальной загрузки гостиницы, т.е. 26 человек (11 двухместных и 4 одноместных номера) в сутки. Имеются:Наволочки 105 шт. (4 шт/чел)Пододеяльники 105 шт. (4 шт/чел)Простыни 105 шт. (4 шт/чел)Полотенца банные 105 шт. (4 шт/чел)Полотенца для лица 105 шт. (4 шт/чел)Коврики для ванной 105 шт. (4 шт/чел) |
| **Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.** |
| Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. |
| Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Виды уборки | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Изложите ваши знания по вопросам ежедневной текущей уборки жилых номеров: а) Каков порядок уборки номера, на ручке двери которого висит табличка «Не беспокоить»? б) Какие нормы по количеству дополнительных раскладушек и детских кроваток существуют в гостиницах? в) Какова технология входа горничной в номер? г) Какие существуют приемы для предотвращения краж из номеров? д) Какова последовательность в процессе уборки номера? Подробно остановитесь на каждом этапе. е) Какова очередность смены постельного белья в отечественных отелях? ж) Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду? з) Поясните, как следует обращаться при уборке номера с личными вещами проживающих, чтобы избежать конфликтов? и) Продемонстрируйте знания по технологии уборки ванной комнаты. В какой последовательности производится уборка помещений в многокомнатном номере, состоящем из прихожей, санузла, рабочего кабинета, спальни, гостиной? 3.Что категорически запрещено горничным во время уборки номеров? |
| Уборка общественных и служебных зон гостиницы. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Выполните тестовое- задание1. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ: а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции; б) потерпевший, два представителя администрации; в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы. 2. В номере находится больной. Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ: а) да, это их обязанность; б) нет, это не предусмотрено правилами; в) да, если есть возможность оставить рабочее место. 3. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ: а) всегда; б) только в период большой загрузки; в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт. Следует выяснить этот вопрос у администратора. 4. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение: а) только при подготовке номера к новому заселению; б) ежедневно; в) один раз в три дня; г) один раз в неделю. 5. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что: а) нельзя; б) можно. 6. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник? Выберите правильный ответ: а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности; б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом; в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами; г) не будете обращать внимания. 7. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ: а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах; б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;в) вещи проживающего трогать руками нельзя; г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.  |
| Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы – администратор службы приема и размещения. Продемонстрируйте действия при регистрации запросов гостей на пользование депозитной ячейкой |
| **Практическая работа 6** Оформление технологических документов службы номерного фонда. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы – менеджер службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Руководствуясь списком необходимых документов, оформите технологические документы номерного фонда.В гостинице применяется следующие технологические документы:1) типовые рабочие процедуры – содержат описание нормативных требований по составу, содержанию и порядку выполнения работ, по взаимодействию подразделений и служб в ходе их выполнения, а также временные нормативы.Например,- правила поведения обслуживающего персонала - порядок заправки кроватей- расположение телефонов в комнатах и в ванной- количество и расположение вешалок в платяном шкафу- время прихода горничной- поминутные нормы времени уборки помещений (10 минут на туалет, 15 – на номер)2) рабочие инструкции – конкретные методики выполнения работ, имеющие силу внутренних стандартов (уборка номера, сервировка стола, подготовка конференц-зала).К технологическим документам относятся:- Технологическая карта — это документ, содержащий необходимые сведения, инструкции для персонала, выполняющего некий технологический процесс или техническое обслуживание объекта.- Описание- Инструкции по выполнению работ- Методические указания- Должностные инструкции- Описание маршрута, паспорт маршрута- Рецептурная карта |
| **Практическая работа 7** Составление памятки по уборке помещений гостиницы. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | **Задания для выполнения:** построить правильный алгоритм действий горничной при уборке номера. Задание. Подготовить памятку для уборки номеров горничными в ночную смену.**Ситуационное задание:** Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на предкроватной тумбочки лежат вещи гостя. Ваше действия?Ситуационное задание: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостинной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваше действия? |
| **Практическая работа 8** Оформление забытых вещей. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Горничная обнаружила, что гость забыл в номере кольцо. Разработать алгоритм поведения горничной и менеджера службы |
| Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки |
| Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы – администратор службы приема и размещения. Продемонстрируйте действия при регистрации запросов гостей - заказ прачечной |
| **Практическая работа 9** Расшифровка ярлыков текстильных изделий. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | **Выполнить задание №1.** Гость просит его проконсультировать по чтению ярлыка его швейного изделия.Разработать алгоритм общения с гостем.**Задание №2.** Подготовить таблицу рекомендации по уходу за изделиями.**Задание №3.** Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: махровый халат.**Задание №4.** Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: постельное белье, кухонное белье. |
| **Практическая работа 10** Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | **Ситуационные задачи.** Гость сдал вещи в стирку. Но вынужден уехать раньше. Помогите гостю получить заказ. Рассмотрите три варианта:- заказ готов;- заказ находится в обработке;- заказ еще не в обработке.Иностранный гость хочет сделать заказ на услуги прачечной, но бланк только на русском языке. Помогите гостю оформить заказ.Иностранный гость сдал заказ в прачечную. Готовый заказ выполнен с опозданием на два часа. Ваши действия как администратора гостиницы. Иностранный гость хочет сдать пальто в химчистку, но химчистка находится не в гостинице. Объясните это гостю. Помогите гостю оформить заказ в химчистку.Гость оформил заказ с ошибкой. Помогите ее исправить.Гость хочет отдать в стирку костюм, который можно только чистить в химчистке. Помогите гостю оформить заказ в химчистку.Иностранный гость сдал рубашки в стирку, но заказ был выполнен не качественно. Он жалуется. Ваши действия в данной ситуации. Гость обращается в прачечную с тем, что вещи в заказе перепутаны – частично не доставлены, частично чужие. Объясните действия сотрудников прачечной. Гостья собирается на вечерний раут и обращается к Вам с просьбой помочь подготовить вечернее платье – необходимо отгладить и подшить подол короче. Что Вы будите делать в данной ситуации, так как вы горничная и вам необходимо убрать еще три номера. |
| Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих. |
| Порядок обеспечение секретности. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы – администратор службы приема и размещения. Продемонстрируйте действия для обеспечения конфедициальной информации, касающейся проживающих гостей |
| **Практическая работа 11** Составление концепции безопасности для гостиницы | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы – горничная. Составьте алгоритм действий при возникновении следующих ситуаций:1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоян­ная гостья — молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception.При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое ма­леньких детей — близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гос­тинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.2.    Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горнич­ной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.3.     Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оста­вили на столе ключ, а самое главное — сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, что­бы горничная открыла им номер.Как поступить горничной в этих ситуациях? |
| **Практическая работа 12** Составление схемы структуры службы безопасности. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | **Задание:** используя методические рекомендации, составить организационную структуру управления в гостинице «У моря» и ответить на вопросы. - Сколько уровней управления имеет гостиница.- Как осуществляется система безопасности в данной гостинице. Разработать структурную схему службы безопасности в гостинице «У моря». |
| Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих |
| Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Вы – менеджер службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Руководствуясь теоретическим материалом, перечислите данные гостей, необходимые для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих при приеме вещей проживающих на хранение:* в камере хранения (Luggage room),
* в депозитных ячейках (Safe Deposit Boxes)
* в индивидуальных сейфах (Individual safes).
 |
| **Практическая работа 13** Составление программы противодействия воровству в гостинице. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Гость подходит к стойке регистрации и говорит, что в его номере совершена кража.Разработать алгоритм взаимодействия с гостем в данной ситуации. |
| **Практическая работа 14** Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз. | ОК 01 - ОК 06, ОК 09 - ОК 11ПК 3.1 - ПК 3.3 | Задание 1. В отель позвонил неизвестный со словами, что в гостинице заложено взрывчатое устройство.Разработать алгоритм плана эвакуации.Задание 2. В отеле обнаружен очаг возгорания.Разработать алгоритм действия портье в данной ситуации.Задание 3. Заполните таблицу:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Требования к помещениям | Инструкция для персонала | Правила для проживающих | Правила поведения при пожаре |
|  |  |  |  |

 |

Профессионально-ориентированное содержание **МДК 03.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Номер и наименование раздела, темы и практической работы | Коды образовательных результатов(ОК, ПК) | Варианты практических заданий  |
| **Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.** |
| Тема 1.1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. | ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3ОК1-ОК11 | **Переведите на английский язык:****Номерной фонд -**совокупность, общее количество мест, количество номеров разных категорий в гостинице, которыми распоряжается дирекция гостиницы, состоящая из службы портье, службы горничных, службы текущего ремонта, службы безопасности. В совокупности они несут ответственность за оказание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми стандартами.**Housekeeping**-  административно-хозяйственной служба гостиницы ( другие названия :поэтажная служба ,служба горничных, служба гостиничного хозяйства, служба эксплуатации номерного фонда)входит в состав службы управления номерным фондом отеля.Самое крупное по численности персонала подразделение гостиницы. В нем работают до 50% всех служащих отеля. Во главе стоит директор или, как его называют в зарубежных гостиницах, исполнительный (или главный) кастелян |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. | ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3ОК1-ОК11 | **Прочитайте и переведите текст. Задайте 10 вопросов к тексту.** **Housekeeping - Definition, Role, Responsibilities and Layout**Housekeeping may be defined as ‘provision of a clean, comfortable, safe and aesthetically appealing environment’. By another definition, ‘housekeeping is an operational department in a hotel, which is responsible for cleanliness, maintenance, aesthetic upkeep of rooms, public areas, back areas and the surroundings’.The term Housekeeping outside the hospitality, hospitals refers to the management of daily duties and chores involved in the running of a household, such as cleaning, cooking, home maintenance, shopping, and billpayment etc. These daily recurring tasks may be performed by any members of thehousehold, or by other persons like butler or maids who are hired for the purpose.Housekeeping organizational chart provides a clear picture of the line of authority, The housekeeping department in a large hotel or 5 Star Hotel is headed by the [executive housekeeper](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/executive-housekeeper.html). He/she reports to the general [manager](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/manager.html), or to the [resident manager](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/resident-manager.html), or the [rooms division](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/rooms-division.html) manager in a large hotel. In the case of a [chain](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/chain.html) of hotels, the executive housekeeper also reports to the director of housekeeping, who heads the housekeeping departments in all the hotels of that chain. |
| Тема 1.2. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда. |
| Практика заполнения документов. | ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3ОК1-ОК11 | **Заполните Housekeeping Report по образцу**Date:............................................ Hotel «......... »Time:........................................... Housekeeping Report.Report Date:.........

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Room status | Room № | №of quest | Arrival date | Departure date | Departure time | VIPquest name | Remark |
| OCC/DTY | 7 716 | 2 | 16/11/03 | 19/11/03 |   | Brown Mr. Tod Mrs. | NS |
| OCC/DTY | 7 719 | 1 | 17/11/03 | 18/11/03 |   | White Mrs. |   |
| OCC/DTY | 7 748 | 1 | 16/11/03 | 31/12/03 |   | \* Green Mr. | Hypoaller-genic bed |
| OOO | 7 760 |   | 06/11/03 | 12/12/03 |   | Out-of-order |   |
| VAC/CLN/1NSP | 7 706 |   |   |   |   |   | AE |
| OCC/DTY | 7 725 | 1 | 07/11/03 | 14/11/03 | 21:00 | Smith Mr. | NS |
| OCC/DTY | 7 731 | I | 17/11/03 | 19/11/03 | 23:00 | Betty Mrs. | NS |
| OOO | 7 732 |   | 09/11/03 | 19/11/03 |   | Out-of-order |   |
| OCC/DTY | 7 733 | 1 | 08/11/03 | 15/11/03 |   | Moss Mr. | Sleep out |
| VaC/CLN/INSP | 7 734 |   |   |   |   |   | OS |

 |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. | ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3ОК1-ОК11 | **Заполните Floor Report по образцу**FLOOR REPORTHotel... Date.... Floor 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Room № (номер комнаты) | Name of chamber maid (фамилия горничной) | Remarks (примечания) |
| 501 |   |   |
| 502 | Иванова |   |
| 503 |   |   |
| 504 |   |   |
| 505 |   |   |
| 506 |   |   |
| 507 |   |   |
| 508 |   | TV |
| 509 |   |   |
| 510 |   |   |

 |
| Тема 1.3. Грамматика: причастие. |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений |  | **Используя профессиональную лексику, составьте 10 предложений по теме.****Найдите причастия в тексте и объясните их использование.** |
| Тема 1.4. Персонал номерного фонда. |
| Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста.  |  | **Прочитайте и переведите текст, ответьте на вопросы****THE HOUSEKEEPING** When guests stay at the hotel they expect somebody to clean their rooms. The housekeeping department does it. At the head of the housekeeping service is the housekeeper. He supervises the chambermaids. Chambermaids prepare the rooms before the guests check in. ' The housekeeper tells the maids to general clean the rooms or to make up the rooms. He may ask the maids to scrub down the bathrooms or just change the bed linen and the towels. Generally the maids air the rooms, make the beds, dust the furniture, vacuum clean the floor, wash the bathroom, empty the waste baskets. Chambermaids use carts to carry supplies of toiletries: shampoos, soaps, tissues, shower caps as well as bed and bath linens. There are containers for dirty linen and rubbish on those carts. Chambermaids use master keys to provide security for the hotel rooms. If the guests need extra bedding or rollaways, the housekeeping service will do it. The housekeeping service provides hair-dryers and irons if the guests need them. When guests check out, the housekeeper inspects the rooms. The housekeeper informs the front desk if everything is in order. He also informs which rooms are occupied and which rooms are vacant.**Comprehension questions**1. What do hotel guests expect the housekeeping service to dowhen they stay at the hotel?2. Who is at the head of the housekeeping service? What does heor she do?3. How do chambermaids clean the rooms?4. What do chambermaids use carts for?5. How do maids provide security for hotel rooms?6. What other services does the housekeeping department provide?7. What does the housekeeper do when guests check out?8. What does the housekeeper inform the front desk about? |
| Совершенствование навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. |  | **Используя изученную лексику, расскажите о персонале номерного фонда.** |
| Тема 1.5. Правила поведения персонала в нестандартных ситуациях. |
| Совершенствование навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.  |  | **Вы – старшая горничная (Housekeeper). Приведите примеры экстраординарных ситуаций и разработайте алгоритмы их решения на английском языке.**(Например: Во время уборки номера после выезда гостя горничная обнаружила пропажу банного халата) |
| Совершенствование профессионального общения на иностранном языке. Составление диалогов. |  | **Составьте диалоги по ситуациям. Используйте профессиональную лексику.**(Например: Гость жалуется, что в номере плохо работает кондиционер) |
| Тема 1.6. Грамматика: выражение долженствования в английском языке. |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений |  | **Используя профессиональную лексику, составьте 10 предложений по теме выражение долженствования в английском языке. Обратите внимание на использование модальных глаголов и их эквивалентов.** |
| Тема 1.7.Оказание первой помощи. |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. |  | **Вы - портье. У гостя идет кровь из руки. Вы обязаны оказывать первую доврачебную медицинскую помощь.** **Разработайте алгоритм поведения в данной ситуации на английском языке.** |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.  |  | **Прочитайте и переведите текст, выполните упражнения.****Learn the words:**first aid – первая помощьto save – спасатьemergency – чрезвычайная ситуацияto lose one’s head – терять головуinjured – пострадавшийaccident – несчастный случайto give the first aid – оказывать первую помощьcalm – спокойныйpanic – паника**Read and translate the text:**Everybody must know how to give the first aid. The first aid saves many lives. The most important thing in an emergency is not to lose one’s head. The first aid is the help which you give to an injured person. You must know different methods of helping in accidents. When you give the first aid you must be calm and act without panic.**Ex1. Say in English:**Первая помощь, оказывать первую помощь, главное в чрезвычайной ситуации, не потерять голову, пострадавший человек, разные методы, помощь при несчастном случае, должен быть спокойным, действовать без паники.**Ex 2. Answer the questions:**1. What is the first aid?2. What is the most important thing in an emergency?3. How must a person act when he gives the first aid? |
| Тема 1.8. Правила пожарной безопасности. |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.  |  | **Прочитайте и переведите текст, ответьте на вопросы.****THE SECURITY DEPARTMENT**When guests stay at the hotel, they expect someone to protect them. The hotel security department must protect the guests from all dangers: robbery and burglary, fire or flood. At the head of the hotel security department is the security officer. The guests may keep their, valuables in a safe-deposit box. The security department is in charge of it. The security department employees are prepared protect the guests in case of any crime. Often the guests lose their stuff in the hotel. They may leave their purses and wallets, hand-bags and umbrellas, hats and coats in bars or restaurants, restrooms or lobbies. The security department is in charge of the lost and found office.The security department employees are trained for emergencies. They are prepared to help the guests in case of fire or other dangers. They are responsible for warning the guests of the danger. They are in charge of smoke detectors and fire extinguishers throughout the hotel. The security department provides fire drills for all hotel employees. Each hotel employee knows all emergency exits. In case of an injury there are first aid kits throughout the hotel. The security department is in charge of them too. **Comprehension questions** 1. What must the hotel security department protect the guests from? 2. Who is at the head of the hotel security department? 3. How can the hotel security department protect the guests' valuables? 4. How can the security department protect the guests' lost items? 5. How are the security department employees prepared to help the hotel guests in case of emergency? 6. How does the security department take care of the hotel employees? 7. How can the security department help the hotel guests in case of injury? |
| Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. |  | **Используя изученную лексику, расскажите о правилах пожарной безопасности в гостинице.** |
| Тема 1.9. Правила эвакуации.  |
| Совершенствование навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. |  | **Прочитайте и переведите текст, выпишите и выучите лексику по теме (15 слов)**A fire safety plan is required in all public buildings, from schools, hospitals, supermarkets to workplaces. Generally, the owner of the building is responsible for the preparation of a fire safety plan. Once the plan has been approved by the Chief Fire Official, the owner is responsible for training all staff in their duties.Evacuation drills are a very important part of the staff training associated with emergency evacuation procedures . Drills should be carried out in all buildings at least once a year. The drill should be checked, recording the time required to complete the evacuation , and noting any problems and deficiencies. After each drill a meeting should be held to evaluate the success of the drill and to solve any problems that may have arisen.What to do in case of fire ...• If you see fire or smoke, do not panic. Remain calm and move quickly, but do not run.• Alert the responsible staff and telephone the correct national emergency number.Have someone meet the firefighters to tell them where the fire is. They can lose valuable minutes if they have to find it themselves.• Rescue any people in immediate danger only if it is safe to do so.• If practicable, close all doors and windows to contain the fire.• Try to extinguish the fire using appropriate firefighting equipment only if you are trained and it is safe to do so.• Follow the instructions of your supervisor and prepare to evacuate if necessary.• Save records if possible.• Evacuate your area and check all rooms, especially changing rooms, toilets, storage areas , etc.• Do a head count of all staff and report any people unaccounted for to the supervisor. |
| Совершенствование профессионального общения на иностранном языке. Составление диалогов. |  | **Расставьте действия при эвакуации в нужном порядке**a Close all doors and windows.b Do a head count of all staff and visitors.c Evacuate your area and check all rooms.d Meet the firefighters and give them details about the fire .e Save records.f Prepare to evacuate.g Remain calm and move quickly.h Report any people unaccounted for to the supervisor. o Rescue any people in immediate danger.j Telephone the correct national emergency number.k Try to extinguish the fire using appropriate firefighting equipment.**Составьте диалог по ситуации: вы объясняете гостю его действия в случае эвакуации.** |
| Тема 1.10. Грамматика: условные предложения. |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. |  | **Используя профессиональную лексику, составьте 10 предложений по теме.****Найдите условные предложения в тексте и объясните их использование.** |
| Тема 1.11. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. |
| Отработка лексики в речи. Выполнение лексико-грамматических упражнений. |  | **Выучите фразы для общения с гостем. Составьте небольшой диалог с их использованием**.

|  |  |
| --- | --- |
| **Фраза** | **Перевод** |
| **По телефону** |
| Good afternoon. You’ve reached Marriott Hotel. How may I help you? | Добрый день. Вы позвонили в отель Marriott. Чем я могу вам помочь? |
| I’m sorry. Can I call you back? | Прошу прощения. Могу я вам перезвонить? |
| Sorry, but I didn’t quite catch that. | Прошу прощения, но я не совсем понял, что вы сказали. |
| You’re very faint. Could you speak up a bit? | Вас плохо слышно. Вы не могли бы говорить погромче? |
| Just a moment. I’ll put you through to reservations. | Минуточку. Я соединю вас с отделом бронирования. |
| Please hold and I’ll connect you to reservations. | Пожалуйста, оставайтесь на линии, я свяжу вас с отделом бронирования. |
| You can use a shuttle bus to get to our hotel from the airport. | Вы можете добраться до нашего отеля на шаттле из аэропорта. |
| **В переписке** |
| I’m writing in reference to your inquiry about our deluxe rooms. | Я пишу вам касательно вашего запроса о номерах повышенной комфортности. |
| Thank you for your email. We are delighted to confirm your reservation for 5 nights from November 1 to November 6. | Спасибо за ваш емейл. Мы рады подтвердить ваше бронирование на 5 ночей с 1 по 6 ноября. |
| I’ll attach a copy of your reservation to the email. Looking forward to your arrival. | Я прикреплю копию вашей брони к емейлу. С нетерпением ждем вашего приезда. |
| We hope we may be of service to you in the future. | Надеемся, в будущем вы снова воспользуетесь нашими услугами. |
| **В личном общении** |
| Good afternoon. Welcome to the Hilton hotel! How can I be of service to you? | Добрый день. Добро пожаловать в отель Hilton! Чем я могу вам помочь? |
| Let me introduce myself. | Разрешите представиться. |
| I’m pleased to say that we’re able to reserve a room for you. | Рад сообщить, что мы можем зарезервировать для вас номер. |
| Our best suite is available. | Наш лучший номер люкс сейчас свободен. |
| I’m sorry. We’re fully booked that night. | Прошу прощения, на эту ночь свободных номеров нет. |
| I’m afraid we don’t have any rooms left for these dates. | Боюсь, на эти дни у нас не осталось свободных номеров. |
| Can I take your name, please? | Назовите свое имя, пожалуйста. |
| Could you spell your name? | Вы не могли бы произнести свое имя по буквам? |
| Let me check / look up your reservation. | Я проверю вашу бронь. |
| Could you check the registration details and sign here, please? | Не могли бы вы проверить правильность регистрационных данных и поставить здесь подпись? |
| Your departure date / check-out date is August, 13. | День вашего отъезда 13 августа. |
| Your luggage will be delivered to your room. | Ваш багаж будет доставлен в номер. |
| Breakfast is served in the ground floor cafe from 8 a.m. till 10 a.m. | Завтрак подается в кафе на первом этаже с 8 до 10 утра. |
| You can collect your passport at the reception in the morning. | Утром вы сможете забрать свой паспорт на стойке регистрации. |
| We want you to feel at home. | Мы хотим, чтобы вы чувствовали себя как дома. |
| We’re glad to have you. | Рады, что вы у нас в гостях. |
| Enjoy your stay with us. | Наслаждайтесь отдыхом в нашем отеле. |
| We’ll deal with your request as soon as possible. | Мы займемся вашей просьбой как можно быстрее. |
| There is a museum, a cafe and a city park nearby. | Неподалеку есть музей, кафе и городской парк. |
| First go straight ahead, then turn left and you’ll see the entrance to the trade centre. | Сначала идите прямо, затем поверните налево, и вы увидите вход в торговый центр. |
| You can hail a cab or ask for a taxi pickup at the reception desk. | Вы можете поймать такси или заказать такси на стойке регистрации. |
| As a loyalty program member, you can get room service for free. | Как участник нашей программы лояльности вы можете получить обслуживание номера бесплатно. |

 |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.  |  | **Переведите текст с русского языка на английский, используя профессиональную лексику в скобках.**Золотой стандарт обслуживания в лучших отелях мира — «Улыбайся гостю так, как будто он твой пожилой родственник, который завещал тебе огромное наследство». С этим девизом можно поспорить, но вряд ли кто-то возразит против того, что главное в работе сотрудника отеля — это дружелюбие и позитивный настрой. Без этого будет не так просто справиться со всеми обязанностями: принимать входящие звонки (to receive incoming calls), бронировать номера (to take room reservations, to book rooms) и отменять бронирования (to turn down bookings, to cancel reservations), регистрировать прибытие и выселение гостей (to check in and check out), работать с просьбами и требованиями (to deal with requests).Также нужно не давать гостям заскучать, пока они ждут заселения в номер, и уметь поддержать разговор на отвлеченные темы (to practice small talk) или рассказать, какие достопримечательности можно посетить (to tell about tourist attractions/sights), а также наиболее популярные места (hotspots).**Задайте 5 вопросов к тексту.** |
| Тема 1.12. Деловое общение.  |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.  |  | **Изучите профессиональную лексику по теме. Прочитайте и переведите текст, задайте 5 вопросов к тексту.**business etiquette – деловой этикетset of manners – свод правил, манерto uphold – поддерживать to violate – нарушать offensive – обижающий, оскорбительныйpenalty – наказание behavior conduct – поведение disapproval – неодобрение, осуждениеmutually – взаимно a productive place – место с высокой производительностью трудаengaging – занатие (чем-либо)courteous /courtesy – уважительный, уважение, почтениеdistinctly – явно, отчетливоa firm handshake – уверенное рукопожатиеappreciation – благодарность (в письме)condolence – соболезнование, сочувствиеsupervisor – наставник, старший сотрудникcubicle [kju:bikl] – кабинка сотрудника (рабочее место)break room – лаунж-зона, комната для отдыхаmeeting – собрание to follow dress code – соблюдать дресс-кодstrict – строгий costume – костюм trousers – брюки jacket – жакет, пиджакshirt – рубашка blouse – блузка skirt - юбкаlong-sleeved – с длинным рукавомstockings – чулки, капроновые колготкиboots – ботинки closed/ high-heeled shoes – закрытые, на высоком каблуке туфлиmake-up – макияж accessories – украшенияmoderate – скромный, умеренныйvulgar – вульгарныйbusiness-sponsored social events – общественные события, спонсируемые крупными компаниямиtraining events – тренинги telephone calls – телефонные переговорыelectronic communication – интернет-коммуникацияunprofessional conduct – непрофессиональное поведениеharassment – чрезмерное внимание, домогательствоunethical practices – неэтичное поведениеmisusing – злоупотребление company funds – средства компанииlack of smth – отсутствие чего-либоfoul language – бранные выраженияdivisive gossip – скандальные сплетниconfidentiality – конфиденциальность self-improvement – саморазвитие***What is business etiquette?***  Business etiquette is a set of manners that is accepted or required in a profession. Often upheld by custom, it is enforced by the members of an organization. Those who violate business etiquette are considered offensive. The penalty for such behavior frequently lies in the disapproval of other organization members.  Business etiquette is important because it creates a professional, mutually respectful atmosphere and improves communication, which helps an office serve as a productive place. People feel better about their jobs when they feel respected, and that translates into better customer relationships as well. ***Examples of courteous behavior include:**** Using please and thank you as appropriate
* Addressing others using Mr., Mrs., Miss, or Ms.
* Speaking clearly and distinctly while using a pleasant tone of voice
* Maintaining eye contact
* Smiling and offering a firm handshake when meeting someone new
* Writing thank-you notes and letters of appreciation, congratulation, and condolence as appropriate

 Actually, there etiquette rules for everything – how to treat clients, coworkers and supervisors; how to conduct yourself in your cubicle, office and even in the break room; how to behave during the meeting; how to follow dress-code according to the place and event. As far as dress-code is concerned, usually staff should wear strict clothes. Men – costumes, trousers, not jeans or shorts, jackets, shirts, clean boots. Women – long skirts, blouses, shirts, trousers, jackets, long-sleeved dresses, stockings (however hot is the weather) and closed comfortable shoes, not too high-heeled. Colours of clothes should be, neutral, a good combination of light and dark colours. Materials – natural and soft. Needless to say that clothes should be clean and fresh. Make-up and accessories should be moderate, not vulgar.  Moreover, there special rules of behavior and dress-code for business-sponsored social events, training events, etc. Besides there are several important recommendations about telephone calls at work, for electronic communication. All in all, you should always improve your business etiquette so that to feel comfortable in society and to avoid unpleasant situations and their consequences at work and at various business events. |
| Совершенствование профессионального общения на иностранном языке. Составление диалогов. |  | **Переведите диалог на английский язык и составьте подобный на английском языке, используя профессиональную лексику.**— Анна Степановна, добрый день.— Добрый день, Людмила, подойдите, пожалуйста, ко мне, когда будете свободны.— А я сейчас свободна, а потом смогу только после 15.00. Что-то случилось, Анна Степановна?— Нет, Людмила, ничего не случилось. Я просто хотела вас попросить приготовить два номера «люкс» на третьем этаже.— Да, разумеется, Анна Степановна, а нужно что-то особенное?— Это очень важные гости. Хотелось бы, чтобы все выглядело отлично. Включите кондиционеры, поставьте свежие цветы.— Какие-нибудь конкретно?— Да, пожалуй, лучше всего белые лилии.— Хорошо, я все сделаю, Анна Степановна.— Спасибо, Людмила, я знаю, что всегда могу на вас положиться |
| Тема 1.13. Грамматика: Косвенная речь |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений |  | **Переведите диалоги на профессиональные темы в косвенную речь:**Peter: Good evening. My name's Almar. I reserved adouble room with bathroom for three nights. Can we check-in now?Receptionist: Mr. Almar... I'll check your reservation record...Yes, room 312. Would you like to register, please? Just fill in this form.Peter: Thank you.Receptionist: And could I see your passports, please?.. Thank you.Mary: How much do you charge for a double room?Receptionist: The rate of this room is 1500 drachmas a night, which includes a service charge.Mary: Can we get dinner this evening?Receptionist: Yes, we're serving dinner in the Roof garden.Peter: And what time is breakfast?Receptionist: Breakfast is from 7.30 to 9.00 in the ground-floor restaurant.Peter:And could we have a call in the morning, please?Receptionist:Certainly. What time would you like it?Peter:Eight o'clock, please.Receptionist: Very good, sir. And here's your key. Room 312.Peter:Thank you. Oh, are there any letters or telephone messages for us? Receptionist: No, sir, nothing. I'll just get a porter to take your luggage up. Enjoy your stay with us. |
| 1.14. Этика и этикет. |
| Профессиональная терминология по теме «Этика и этикет». Отработка лексики в речи. |  | **Ответьте на вопросы:**Do you know any rules of etiquette?Who should hold the door for other people to allow them to enter or exit? Men or women?Is it polite to chew gum in public places?What topics are not correct for discussing at work or in a more social setting?**Составьте терминологический словарь по теме (20 слов) и используйте лексику в устном высказывании по теме.** |
| Перевод (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности. |  | Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:**Good manners don’t cost a thing.**In today’s fast-paced world it is easy to forget some of the common courtesies that should be basic and non-negotiable. Unfortunately, many people appear to have forgotten the manners that were taught to them by their parents and grandparents and sadly, others do not appear to have ever been taught any manners at all.**Basic politeness.** Showing politeness is not difficult. It is simple to say “please”, “thank you”, “you are welcome” and “excuse me”. These phrases show that a person is considerate of others. Even if someone is rude and your favourite person, it is better to be polite to them rather than sinking to their level. Do respect your coworker’s space. Offices, even if they are cubicles or open desks, should be respected as belonging to the “owner”.**Hold that door.**This is a rule that goes not just apply to men anymore. Yes, men should still hold the door for ladies and allow them to enter or exit first, but ladies are not exempt from holding the door for their elders or someone who might have their hands full.**Be on time.** There is nothing worse than to be kept waiting, and if you are the party who is late, it is just rude. If you tend to always run late, set your clocks ahead 10 or 15 minutes so that you will arrive on time.**Do not groom yourself on public.** If you have something that needs scratching, combing or any other form of grooming, please do not do it in mixed company. Take your personal needs to the restroom or wait until you get home. Ladies, it is okay to quickly apply a little lipstick without using a mirror. It is not, however, okay to pull out a compact and a suitcase full of cosmetics and start redoing your face.**Keep gum-chewing to a minimum.**If you must chew gum for a legitimate reason such as having a bad breath or dry mouth, try to do it in your car. If it is absolutely necessary to chew a gum in a public place, please do not smack it or blow bubbles with it.**Turn the ringer off.** When entering any public establishment, the first thing you should do is set your cell phone to vibrate. Remember you do not have to answer every call, that is voice mail is for. If you know that it is a call of importance, excuse yourself and move to the lobby or another room to take the call. Keep the call time short and let your caller know that you will return their call at your earliest convenience.**Keep the conversation polite**. When engaging in conversation, whether it is at work or in a more social setting, never discuss money, religion or politics. These subjects are a powder keg waiting to explode.Simply put, good manners are a sign that you have consideration for others and good breeding. |
| Совершенствование навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. |  | **Приведите пример правильного и неправильного с точки зрения этики поведения работника гостиницы. Используйте профессиональную лексику. Работая в парах, составьте и инсценируйте диалог по ситуации.** |
| Тема 1.15.Понятие о деловой переписке |
| Написание делового письма гостю |  | **Напишите письмо по образцу:****Подтверждение бронирования**Уважаемая госпожа Обрайен,Благодарим Вас за Ваше письмо от 5 апреля 2012 года.Нам приятно подтвердить бронирование описанного Вами номера на август 2012 года.Прилагаем краткое описание проезда к нашему отелю. С нетерпением ожидаем Вашего пребывания у нас.Искренне Ваш,Ник УэбстерМенеджер по бронированиюПриложение.**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*****Confirming a reservation**Dear Mrs O’Brian,Thank you for your letter of 5th April 2012.We are pleased to confirm the reservation of the accommodation you describe for the month of August 2012.We enclose a short description of how you reach our hotel. We look forward to your stay with us.Yours sincerely,Nick WebsterReservations ManagerEncl.**Отказ в бронировании**Уважаемая госпожа Обрайен,Благодарим Вас за Ваше письмо от 5 апреля 2012 года. С сожалением сообщаем Вам, что отель полностью забронирован на весь август 2012 года.Позвольте Вам предложить связаться с Кингз Отелем (адрес ниже), который, возможно, сможет предложить Вам подходящий номер и ставки на запрошенный Вами период.Я уверен, что Вы найдете отель, полностью удовлетворяющий Вашим требованиям.Адес: Кингз Отель … ДорсетМы остаемся к Вашим услугам для любого будущего бронирования, которое Вы пожелаете сделать.Искренне Ваш,Ник УэбстерМенеджер по бронированию\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***Refusing a reservation**Dear Mrs O’Brian,Thank you for your letter of 5th April 2012. We regret to inform you that we are fully booked throughout the month of August 2012.May I suggest you contact the Kings Hotel (address below) who may be able to offer you suitable accommodation and rates for the period you require?I am confident you will find the hotel to your total satisfaction.The address: King’s Hotel … DorsetWe remain at your service for any future bookings you might wish to make.Yours sincerely,Nick WebsterReservations Manager |
| Тема 1.16. Грамматика: согласование времен |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений |  | **Используя правила согласования времен, переведите диалог на профессиональную тему в косвенную речь:**RECEPTIONIST: Hello, Waterside Hotel.CLIENT: Hello. I'd like to make reservations for 3 nights beginning March 6.RECEPTIONIST: Yes, of course. What kind of room would you like?CLIENT: I'd like a double room. How much would that be?RECEPTIONIST: A double room is $42.00 a night.CLIENT: O.K. I'll take it.RECEPTIONIST: What is the name, please?CLIENT: The name is Scott, Nil and Susan.RECEPTIONIST: And what time are you arriving?CLIENT: We're planning to arrive around 8:00 in the evening.RECEPTIONIST: Very well. We'll have your room ready for you.CLIENT: OK. Thank you.RECEPTIONIST: Thank you for calling Waterside Hotel. |
| 1.17. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. |
| Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. |  | **Используя профессиональную лексику, составьте и инсценируйте диалог на тему «Передача смены. Особые пожелания гостей»** |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. |  | **Заполните пропуски необходимой профессиональной лексикой:*****the room clerk*** ***a key drop*** ***the maid*** ***emergency*** ***master keys*** ***suites*** ***the telephone operator*** ***errands*** ***the front office*** ***the reservation*** ***accounts*** ***the front desk*** ***appliances*** ***rollaways t******he housekeeper*** 1. Hotel guests wish bellmen to run ………. for them. 2. Most hotels provide single rooms, double rooms and ……….3. Before………. registers a guest, she will check his booking and available accommodations. 4 ……….consists of the reservation department and the reception desk. 5. The hotel security department staff must protect hotel guests in ……….6. The housekeeping department provides guests with extra bedding and………. for their family members.**7** ……….is in charge of in-coming and out-going phone calls. 8. When guests check out, they expect the cashier to help them with ……….9………. general cleans or makes up the hotel rooms. 10 ……….department provides the hotel bookings. 11. There is ……….for the hotel room keys at the front desk. 12. The bellman explains guests how to use room ……….13 ……….asks the maids to scrub down the bathrooms or to change the linen. 14 ……….provides sale of hotel rooms and guest registration. 15. Maids use ……….to provide security for the hotel guestrooms. |
| **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. Уборка номеров |
| Практика устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. |  | **Выполните задания на английском языке, используя профессиональную лексику.****Задания для выполнения:** построить правильный алгоритм действий горничной при уборке номера. **Ситуационное задание:** Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на предкроватной тумбочки лежат вещи гостя. Ваше действия?**Ситуационное задание:** Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваши действия? |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. |  | **Переведите текст с русского языка на английский, используя профессиональную лексику в скобках.**В начале смены управляющий отеля распределяет горничных по номерам (to give room assignments). Начинать нужно с уборки номеров, гости из которых выселяются (checkout rooms). Всех горничных необходимо уведомить о двух основных правилах: стучать три раза (to knock three times) перед тем, как зайти, и не входить, если на двери висит знак «не беспокоить» (do not disturb).Полная уборка включает в себя чистку туалета (a toilet), ванны (a tub) или душевой (a shower), раковины (a sink), замену туалетной бумаги (replacing toilet paper), замену полотенец и постельного белья (towels and linen change), заправление кроватей (making the beds), обработку ковра пылесосом (vacuuming the carpet), вынос мусора (emptying trash bins), обеззараживание всех поверхностей (disinfecting all counters) и проветривание (airing).**Задайте 5 вопросов к тексту.** |
| Тема 2.2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы |
| Закрепление лексики в упражнениях, развитие навыков общения.  |  | **Найдите английские эквиваленты:** мытье плинтусов; мытье мусорных корзин; вынос мусора, уборку пыли и загрязнений с мебели; влажная уборка зеркал и стеклянных поверхностей; проветривание помещений; уборка устойчивых загрязнений с влагостойких стен; мытье полов с моющими средствами.The main cleaning of the public areas of the hotel includes (for example, the hall): air ventilation; skirting; garbage removal, cleaning of waste baskets, insertion of polyethylene bags; cleaning of persistent dirt from the moisture-resistant walls; cleaning of dust and dirt from the furniture; wet cleaning of mirrors and glass surfaces; cleaning of floors with detergents.**Составьте монологическое высказывание по теме. Используйте профессиональную лексику.** |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. |  | **Сопоставьте профессиональные термины и их значения:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1) valeting 2) housekeeping 3) wake-up service 4) extra bedding 5) dry-cleaning 6) room service 7) key drop 8) fire drill | a) a hotel service that provides delivery of food and beverages to the hotel rooms b) a place at the front desk where guests can put and leave their room keys while they are away from the hotel c) a practice drill in all the procedures to follow in case of a fire in a hotel d) a hotel service that provides cleaning of clothes with chemicals e) a hotel service that involves calling a guest at a specific time to wake him up f) a hotel service that provides looking after hotel rooms, especially cleaning and providing bed and bath linen g) supplementary bedclothes, such as matresses, blankets, pillows, sheets h) a hotel service that provides cleaning and pressing of clothes |

 |
| Тема 2.3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в гостиницах делового назначения, апарт-отелях, в хостелах, бутик-отелях, в отелях-люкс |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. |  | **Прочитайте и переведите текст. Выучите профессиональную лексику, ответьте на вопросы.**No matter how much money a traveler wants to spend or how much space he or she needs, there are different hotel types to fit almost any budget and taste. From luxury hotels to ecofriendly properties, there are certainly a wide variety of ways for a traveler to spend a night away from home.A *Motel* was originally created for people travelling by car and became popular in the 1950s with the rise of the automobile. Motels were traditionally built near highways for the convenience of motorists.Motels are typically less expensive than other types of hotels and provide few amenities.A *Bed and Breakfast hotel* is often situated in a home rather than a building specifically designed to be a hotel. In many cases these homes are old and historic. Independently owned and operated, bed and breakfast hotels offer a unique and personal experience, and sometimes the owners live inside the house with quests. Bed and Breakfast generally offer free breakfast in the morning.*Hostels* are hotels for low income travelers. Students and long term travelers often stay in hostels, where beds are shared and prices are cheap. Hostels can have as little as two people to a room and as many as six or eight. Often, hostels have game rooms or kitchens where guests congregate. Bathrooms are usually shared between many guest rooms, meaning some hostels have twenty people competing for a bathroom.A *Resort hotel* is a destination accommodation where the hotel provides vacation style services to quests. In many cases, these types of hotels are located near vacation attractions such as beaches or theme parks. Popular amenities may include: spas, pools, beach or mountain locations, onsite kids’ activities, restaurants, pool bars and babysitting services. Resort hotels are typically luxury facilities and cater to all types of guests from families to couples.*Airport hotels* are designed to have clean rooms and are booked because of their close proximity to the airport. Often, they offer shuttles to and from the airport. Many airport hotels offer business amenities and restaurants for guests. Airport hotels may have a high turnover of guests staying for short durations of time, and are often located in cities.*Casino hotels* are unique because they provide preferential service to gamblers. Guests who spend enough time or money at the casinos can receive complimentary rooms and dining. Casino hotels are often luxurious and offer full service restaurants, indoor shopping, pools and fitness facilities. These hotels offer plenty of night life including shows, dance clubs and comedians. Sometimes they are located in resort areas.Star ratings vary based amenities, location and room quality.*Conference centers and commercial hotels* are designed for business clientele. Conference centers feature multipurpose rooms that can accommodate seminars and business programs. They have banquet facilities that can serve and accommodate large parties, and also offer equipment and acoustics suitable for speakers and visual presentations.Some conference centers and commercial hotels are located in resort areas, but they still focus on the business needs of clients and companies.*Suite hotels* appeal to business people that prefer a separate work space or families that want one room, yet also want some room separation from children. They often feature multiple rooms, and may have a pullout bed in addition to the main sleeping area. Suite hotels have a broad range of amenities, and can be classified as high as a luxury hotel, or as a basic economy hotel, depending on the location and the services offered.Beginning in the early 1980s, *Boutique hotels* have been springing up.These smaller hotels aim to give the guest a unique experience while providing above average guest services. Boutique hotels tend to gravitate away from the traditional chain hotel model. Even though some boutique hotels are owned by larger companies, each property is unique. The architecture and design of these hotels strive to be interesting, different and fresh. The service tends to be more personal because boutique hotels are typically smaller than traditional hotels. These hotels are marketed towards middle to upper income adults.**Vocabulary list****amenity** удобство жилища**properties** имущество, собственность**to congregate** собираться, скопляться, сходиться**proximity** близость, тесное соседство**turnover** оборот, оборачиваемость**gambler** азартный игрок; игрок (в карты, на тотализаторе)**comedian** комик, артист разговорного жанра**to spring (up)** возникать, создаваться**above\_average** выше среднего**to gravitate away** удаляться от**establishment** учреждение, предприятие**access** доступ, подход**virtue** достоинство**nonexistent** несуществующий**realm** сфера, область**superb** роскошный, великолепный**tailoring** ателье**valet parking** пункт парковки с доставкой машины**designation** назначение, обозначение**reliable** надежный, испытанный, заслуживающий доверия**mandate** приказ, распоряжение; принятый на уровне закона**dubious** вызывающий сомнения; неоднозначный*1.* What hotel types is the hotel industry represented by?*2.* How did motels appear?*3.* What services do Bed and Breakfast hotels offer their quests?*4.* What kind of people prefer to stay in Hostels?*5.* What accommodation services do Casino hotels provide?*6.* What are Conference centers and commercial hotels for?*7.* What is the main aim of Boutique hotels? |
| Тема 2.4. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». |
| Совершенствование навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. |  | **Можно выделить несколько наиболее распространенных типов комплиментов, которые предлагают отели:**комплименты для молодоженовкомплименты на день рождениякомплименты постоянным гостямкомплименты на годовщину свадьбыкомплименты по приездуэксклюзивные комплименты**Приведите примеры каждого типа, используя профессиональную лексику.** |
| Перевод (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности. |  | **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности.**For VIP-guests, the following is very important: - emphasizing special importance; -speed of service; -demonstration that the hotel understands the status of the guest; - so that the VIP-guest is not forced to engage in "rough" work, it is necessary to do everything possible for him. VIP guest service begins at the airport. A vip-guest is sent a car of executive class. VIP-client is obliged to meet a representative from the hotel management. Next, the guest is escorted to the car, checking the availability of all luggage. If the exact time of arrival of the VIP guest at the hotel is unknown, the reception will inform all departments that should be concerned as soon as the guest arrives at the hotel.After the VIP guest arrives at the hotel, the doorman, unloading the guest's luggage, informs him of his arrival in a tiny microphone disguised in the collar of the uniform. This is especially important for meeting VIP guests. The doorman is obliged to greet and call VIP-clients by name. Reception employees hear this. Thus, they are already prepared to greet the VIP guest by name. Guests are very pleased when they hear their name. A smiling girl or a young man at the reception desk greets the guest with the words: "We are very glad to see you in our hotel!", "You are the best guest for us!". Upon arrival at the hotel, the VIP-client is facilitated by the registration procedure. The VIP-client is given the right to fill out registration forms at the reception desk or in the lobby of the hotel, and even in the room in a calm atmosphere. VIP-service involves an individual approach to the guest, some of the hotel rooms (deluxe suites, "presidential" rooms, penthouses) are equipped in a special way to serve customers who want to have more comfortable living conditions and are ready to pay for them. An increased level of comfort is expressed in the appropriate design of the room, equipping it with television, video equipment and other equipment, the presence of fresh flowers, sweets, champagne, etc.In the restaurant, the VIP-client can prepare dishes to order with serving directly to the room, provide an increased level of comfort of the rooms, which is expressed in the appropriate design of the room, equipping it with television, video equipment and other equipment. During the stay of VIP-persons in the hotel never forget about their special wishes and preferences. The wishes of customers are sometimes very original, and sometimes strange. The hotel keeps track of the preferences of all regular or especially important guests. The hotel tries to satisfy the needs of customers as much as possible, as long as it does not go beyond reasonable and does not bring convenience to other guests, as well as does not harm the hotel staff. For example, one guest wants a green apple on his pillow every day - this is not a problem for the hotel. Another guest wants to be delivered to his room cognac of fifty years of aging, for which he is ready to pay. To get such cognac will be difficult for the hotel, but it is possible. The third guest would like to see several exercise equipment installed in his room, including a treadmill. The fourth guest prefers to see 11 white lilies in his bedroom. The fifth asks for a full-length mirror, etc. All this requires some effort for the hotel staff, but it is possible to perform it. |
| Тема 2.5. Уборочные материалы, техника, инвентарь  |
| Перевод (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности |  | **Прочитайте и переведите текст профессиональной направленности:****Tools** In order to do a good job you must have the right tools. Let's start with your **chemicals**. First – your pink chemical is used for your bathroom only. This is for all surfaces except glass. The blue is for glass showers, mirrors and windows. Next your yellow **all-purpose cleaner** is for the living area such as furniture, **ledges** and other **dusting**. The green is an air-freshener to use when you have completed the room. It is important to use the right corresponding colored **rag** with each chemical. This prevents **cross-contamination** of chemicals and the spreading of **germs**. Also you should have the correct **sprayers** on your bottles. Regular sprayers are used on all chemicals except the pink. You should have a special **foaming nozzle** on it so that it allows the chemical to foam and its job properly. Other tools are vacuums, **mops**, **lint rollers**, **drags** and a **sticky critter**. ***Step 1.*** Start by spraying down your entire bathroom with the pink chemical. This in-cludes the toilet and **vanity dishes**. Use your blue chemical on the mirrors and show-er glass. Now let it sit. ***Step 2.*** Remove all **evidence** of the previous guests. This includes **trash**, **dirty linens,** sheets and towels. Don't forget to wipe the **trash cans** clean. If you find an **item left behind** report it immediately to your **supervisor**. Dirty linens are to be placed down the **linen chute**. Please, be sure to secure the **locking mechanism** when done. ***Step 3.*** Making the bed start each time with the inspection of the mattrass and **seams** for the presence of **bedbugs**. This is quick and easy to do. Begin with your first regu-lar sheet. Bring it up and **tuck** it in between the mattrass and the **headboard**. Then tuck the sides. **Lay out** your next regular sheet. But only take it to the top edge of the mattress. **Smooth out** the sheet and tuck the bottom under. Next is the **comforter**. Keep it about six inches from the top, then fold the sheet down over the comforter, Next the top sheet is laid out and smoothed over the comforter. Begin tucking from the bottom up, make your corners nice. Fold the top back to make a nice folded fin-ish. Then tuck and smooth. Finally finish the four pillows and **place uprihgt**. Re-member: the top sheet and the pillows should not touch. Beautiful. ***Step 4.*** When cleaning the **Keurig** begin by removing the **pod holder** and drip **tray** from the machine with a clean **wet rag**. Clean these items and replace back into their **compartments**. The pod holder may give you trouble. Be sure that it **clicks in** properly. Then close the machine. Next you will need to wipe out the **water reser-voir** thoroughly and all sides of the machine including the **condiment caddy**. In the condiment caddy you will supply two regular **coffee pods**, one **decaf pod**, and two tea pods. There are three types of sugars – pink, brown and white, approximately six of each as well as three **creamers**. The two clean white hotel Phillips logo coffee cups should be placed with the labels facing forward and two **stir stick**s in each fac-ing the same direction. ***Step 5.*** Cleaning the living area and replacing the **amenities**. Let's start with the **closet**. There should be five of each type of **hangers** as well as the **luggage rack** gently placed against the wall on the floor. One **laundry bag** and one **laundry sheet** should hang from one of the hangers. Make sure that the **rod** and the shelf is wiped down well. Also in the closet should be the iron and **ironing board**. Be sure to wipe the iron and check the iron for water in reservoir. Be sure to empty the water into the **sink**. Wipe the iron well and either **retract** or **wrap** the **cord**. On the desk area wipe down surfaces thoroughly with the yellow chemical. Be sure to wipe the chair and its legs as well as the desk legs. Wipe out the **recycle bins**. Place the clean **blotter** on the right side of the desk with a new **compendium**. On the left side place the r**oom service menu**. On the TV **cabinet** wipe both sides of the TV as well as all surfaces. Don't for-get to clean inside of each **drawer**. Be sure to wipe behind **ice-bucket** slide out tray. The ice-bucket should be clean and include a new liner. It should be accompanied with two clean glasses and two **coasters**. Never should **glassware** or our coffee **mugs** be cleaned in the room with any of our four chemicals. All dirty glassware should be taken to the glass racks at the end of the hall and given to the house person for clean-ing downstairs in the **dish machine**. On the TV cabinet place the the **remote** on the top of the **channel guide** in front of the television. Place the breakfast **door hanger** to the left. **Step 6.** Bathroom cleaning. Start by spraying all your bathroom surfaces for the second time. Begin with the **shower tub**, clean the walls and the glass with the correspond-ing rack. Next move to the sink area. You will need to thoroughly clean each **glass vanity item** and place it in its appropriate spot. Wipe out the sink well and **double check** for any **debris** or hair. On the shelf below you must wipe the shelving and the **hairdryer bag**. Place two clean bath towels in the basket and two hand towels on the bar above if the **room** is a **king**. Increase this to the three of each if the room is a **double**. On the **shelf pillow** also place a roll of toilet paper, a **box of tissues** and a hairdryer in a clean bag. In the **glass vanity box** with the **lid** you will need to place three items: one – **make-up re-mover**, one – **cotton-ball pack**, and one **pack of q-tips**. On the tray include one shampoo, one conditioner, one lotion, one shower gel and two rolled **wash cloths**. Also place the **shower cap** on the mirror shelf. Place one **fa-cial bar** on the **soap dish** and one **bath bar** with the towel mat on the **handle** of the shower door or the side of the tub. Next address the toilet including both sides of the lid and the seat. Be sure to wipe the side in the **tank** as well. **Step 7.** **Mop** the bathroom floor well, there cannot be any dirt, debris or hair left be-hind. **Step 8.** When dusting you will use the yellow chemical with the corresponding rag. Be sure to touch all surfaces such as **wainscoting**, **frames**, **window sills**, the desk, the **dresser**, **nightstands**, the shelf in the closet, and all like fixtures and lamps. **Step 9.** Vacuuming thoroughly not only completes the look of a clean room but it serves as the first line of defense against f**ighting allergens** and **pests**. Be sure to use the **vacuum wand** in areas such as under the bed, **couch**, its **cushions** as well as **edg-ing** the room where the carpet meets the wall. And don't forget to vacuum the closet. **Step 10.** **Self Inspection**. Self inspection is critical before you leave the room. A guest's **impression** of the room happens within the first five seconds of entering the space. Look around. What do you see? This is the time to **straight** any items and detail your work. Ensure that thermostat is set to 68 degrees in winter or 72 in the summer. Wipe the door handle, place the door hanger. **Adjust** the curtains. The **dark curtain** should be halfway open and the **sheer** one all the way closed. Use your sticky critter on the bathroom floor to make sure it is clean. Then use your lint brush on all of your whites, such as sheets, pillows and towels. Take one last look around. How did you do? |
| Совершенствование профессионального общения на иностранном языке. Составление диалогов. |  | **Составьте диалог по теме «Уборка в номере», используя профессиональную лексику:**1 Ammonia нашатырный спирт2 Bleach отбеливатель3 Broom метла4 Carpet sweeper щетка для чистки ковров5 Cleanser моющее средство6 Clothesline бельевая верёвка7 Clothespin прищепка8 Dryer сушилка9 Dust cloth тканевая тряпка10 Dust mop швабра11 Dustpan совок12 Fabric softener кондиционер для белья13 Feather duster щетка для уборки пыли (из перьев)14 Floor wax воск для пола15 Furniture polish полироль для мебели16 Hand vacuum ручной пылесос17 Iron утюг18 Ironing board гладильная доска19 Laundry detergent стиральный порошок20 Sponge mop швабра с губкой21 Starch крахмал22 Static cling remover антистатик23 Vacuum cleaner пылесос24 Vacuum cleaner attachments насадки для пылесоса25 Vacuum cleaner bag мешок для пыли в пылесосе26 Washing machine/washer стиральная машина27 Wet mop верёвочная швабра28 Whisk broom щетка в форме венчика29 Window cleaner средство для мытья окон |
| Тема 2.6. Хранение ценных вещей проживающих. |
| Практика устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. |  | **Используя профессиональную лексику, дополните диалог.****Keeping valuables and personal things**Where can I leave valuables in your hotel?……………………………………………..How much does it cost to use it?……………………………………………..Our hotel also provides guests with an in-room safe box.……………………………………………..You have just to program a code to open or close the safe- box.……………………………………………..We have to remind you that the hotel doesn‘t take any responsibility for the money and valuables left in the guestroom.……………………………………………..You can leave your luggage in the luggage room on the ground floor. It‘s open round the clock.……………………………………………..Is there the Lost and Found in the hotel? ……………………………………………..The Lost and Found is on the ground floor, next the luggage room.

|  |
| --- |
| Safe deposit safes are available free of charge.How can I use the in-room safe box?I seem to have lost my wallet.Where can I leave the bulky luggage?A safe deposit box is available at the Reception. |

 |
| Совершенствование профессионального общения на иностранном языке. Составление диалогов. |  | **Горничная обнаружила, что гость забыл в номере кольцо. Разработайте алгоритм поведения горничной и менеджера службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Составьте и инсценируйте диалог по ситуации.** |
| Тема 2.7. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. |
| Закрепление лексики в упражнениях. Совершенствование навыков общения. |  | **Вы – менеджер службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Руководствуясь теоретическим материалом, перечислите данные гостей, необходимые для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих при приеме вещей проживающих на хранение:*** **в камере хранения (Luggage room),**
* **в депозитных ячейках (Safe Deposit Boxes)**
* **в индивидуальных сейфах (Individual safes).**

**Используйте профессиональную лексику.** |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. |  | **Прочитайте и переведите текст. Задайте 10 вопросов к тексту.**The following procedures will ensure that all properties are in compliance with the use of safe deposit boxes by registered guests (boxes are not to be issued to non-registered individuals).Failure to comply with government requirements can result in the forfeiture of protection offered by these statues. Any departure from these procedures must be reviewed by management.Responsibility: The hotel manager is responsible for procedure implementation and training of front desk personnel. Periodic, documented audits of critical elements of the program are also required.Safe Deposit box Location: A protected area should be provided for guest activity with his/her box. If the area is enclosed, the door should be kept shut at all times. Entry should be by means of a key-or code activated locking device. If the area is not enclosed, a location should be used that provides adequate security for this activity (i.e., back office, business center). Closed-circuit TV is recommended for enclosed rooms in order someone who is not supposed to be there.Limits of liability: Each Hotel should define specific limits for monetary liability of a registered guest's property. Limits of liability for safe deposit boxes should be1) In writing on the Safe Deposit Box Agreement card (along with state statute reference number),2) Posted over the safe deposit boxes, and3) Placed on the inside lid of the safe deposit box tray. The dollar amount stated must be the same as the state statute. |
| Тема 2.8. Оформление забытых вещей. |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. |  | *Заполнить реквизиты Акта на возврат забытой вещи:***АКТ****на возврат забытой вещи**                                      Returning of the lost-and-found itemМы, (должность, Ф. И. О.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_We (position and names)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Выдали господину\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Have given to Mr.)             фамилия гостя (guest name)Проживавшему в №\_\_\_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ до\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_ (Who lived in room №) from      toЗабытые им в отеле вещи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(The items He'd left in Hotel)   наименование вещей (nature of the object)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ Регистрации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(They were register by №)Вещи получил, претензий не имею.(Lost and found property is got)                                                                   Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                                                                   (Signature)                                             «\_\_\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_ 200 \_ r.                                                                 Дата (Date)                                 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Паспорт гостя (Guest passport) |
| Совершенствование профессионального общения на иностранном языке. Составление диалогов. |  | **Вы – менеджер службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Составьте и инсценируйте диалог на английском языке по ситуации: Вы объясняете гостю, где можно найти забытые вещи. Используйте профессиональную лексику.** |
| Тема 2.9. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. |
| Практика устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. |  | **Прочитайте и переведите текст, обращая внимание на профессиональную лексику.** Kindly fill up the Laundry Slip and handover the same to our Laundry attendants or Housekeeping attendants. Management are not responsible for the laundry left with unauthorized person.Unless itemized list is sent with Laundry, Hotels count must be accepted.Before giving the garments please check if any personal belongings in the pockets left, we are not responsible and no claims will be entertained.Laundry sent before 10 am will be returned the same day at no additional charge.Laundry received between 10 a.m and 12p.m requested for the same day will be considered as express laundry and charged 50% extra. Laundry collected after 10:00 a.m will be delivered at the next day evening at regular charges.While every care is taken, the Launderers is not responsible for fastness of colour, shrinkage, or any item not claimed within 24 hours of delivery to guest with the sheet.In case of any discrepancy or undeclared defects, ie damage or discolouration of the garments the laundry will execute the order only after further clarification.In the event of any discrepancy the laundry list must be returned to the laundry. Hotel management is not responsible for laundry claimed after 30 days.In case of loss, damage of the garment in laundry, the melange will be responsible for a sum not exceeding 10 times the cleaning charge of the garment.Kindly do not pay cash while receiving the laundry, The charges will be posted to your room bill.Guests are requested not to leave the laundry outside their room / apartment. Our Room Attendants will be happy to assist you.Laundry is not responsible for colours running or fading, loss or damage of button and buckles.All Hanger items will be hung in the closet.Laundry hours 08:00 am to 06:00 pm. |
| Тема 2.10. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. |
| Перевод (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности. |  | **Прочитайте и переведите тексты, обращая внимание на профессиональную лексику.** **1. Hotel Provide two types of Laundry Services****Normal Service:*** Any Laundry received until 12 noon will be delivered same day by 06:00 pm
* Any Laundry received after 12 noon will be delivered next at at 06:00 pm

**Express Service:*** Any Laundry received returned 4 hours at 100% surcharge
* Not applicable for Dry cleaning services.
* Please list your count of each article in the applicable column. Unless we have your count, the management count is valid.
* The laundry cannot be held responsible for any shrinkage or colour change.
* In case of loss or damage by the laundry, the management will not be liable for more than 5 time the [cost](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/cost.html) of cleaning of the lost/damaged article.

**2. Timings:*** Dry cleaning Services: 08:00 am to 07:00 pm
* Pressing Service     : 24 Hrs
* No Service on National Holidays
* No Same Day Laundry after 11:00 am for Normal Service

**Charges:*** Children's Garments: 75 % of Charges
* Pressing only      : 50% of Charges
* 4Hrs. Express Service: 100% Extra
* Taxes and [Service Charge](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/service-charge.html) Extra
* The hotel management shall not be responsible for items said to have been left with the garments.
* The hotel management shall not be responsible for shrinkage, colour bleeding, or damage caused due to the inherent defect or worn out condition of the fabric.
* In case of loss or damage by the Company, compensation shall not exceed eight times the cost of cleaning of articles.
 |
| Тема 2.11. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. |  | **Прочитайте и переведите текст, обращая внимание на профессиональную лексику. Ответьте на вопросы.****THE SECURITY DEPARTMENT**When guests stay at the hotel, they expect someone to protect them. The hotel security department must protect the guests from all dangers: robbery and burglary, fire or flood. Аt the head of the hotel security department is the security officer. The guests may keep their, valuables in a safe-deposit box. The security department is in charge of it. The security department employees are prepared to protect the guests in case of any crime. Often the guests lose their stuff in the hotel. They may leave their purses and wallets, hand-bags and umbrellas, hats and coats in bars or restaurants, restrooms or lobbies. The security...department is in charge of the lost and found office. The security department employees are trained for emergencies. They are prepared to help the guests in case of fire or other dangers. They are responsible for warning the guests of the danger. They are in charge of smoke detectors and fire extinguishers throughout the hotel. The security department provides fire drills for all hotel employees. Each hotel employee knows all emergency exits. In case of an injury there are first aid kits throughout the hotel. The security department is in charge of them too.**Comprehension questions** 1. What must the hotel security department protect the guests from? 2. Who is at the head of the hotel security department? 3. How can the hotel security department protect the guests' valuables? 4. How can the security department protect the guests' lost items? 5. How are the security department employees prepared to help the hotel guests in case of emergency? 6. How does the security department take care of the hotel employees? 7. How can the security department help the hotel guests in case of injury? |
| Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. |  | **Используя профессиональную лексику, составьте диалог с гостем в случае пожара, кражи, чрезвычайной ситуации.** |
| Тема 2.12. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. |
| Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. |  | **Прочитайте и переведите текст о чрезвычайных ситуациях в гостинице. Выделите правила поведения в этих ситуациях.**10 Types of Emergency Situations Encountered in Hotels1) Bomb Threat emergency situation.2) Fire Threat emergency situation.3) Death of an In-house Guests in the hotel.4) Accident emergency situation.5) Lost and Found.6) Theft emergency situation.7) Illness and Epidemics emergency situation.8) Vandalism.9) Damage to property by the guest.10) Handling drunken guest.There are different types of emergency situations encountered in [hotels](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/hotel.html) during the day to day operations and functioning of the hotel. These unforeseen emergency situations which can come across anytime without any notice and the hotel staffs should be well trained to identify such emergency situation and to be able to act quickly on them.The various types of emergency situations encountered in hotels are as explained under:1. Bomb Threat Emergency Situation:In case of any call received regarding the bomb threat, the hotel should tie-up with the local police authority and follow their instructions. The person [who](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/who.html) receives the call should take complete details of the situation and should even try to note down the voice and accent of the person calling regarding a bomb threat. Immediately the hotel should inform the anti-bomb squad and should defuse the bomb after locating the place where it is planted.Signal the colleague to also listen in the call and try to find out the location through the exchange. Listen to the caller carefully and make it prolong and get all the information carefully like the place where planted, time of explosion and strength of explosives.If possible this call may be taped and note the back noise and try to catch information from accent and police to be informed. Immediately after disconnection, the G M and [security](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/security.html) officer has to be informed. If the location is identified the department head should be also informed People from that suspected area have to be evacuated from that particular location. After “all clear” signal from the police, the normal process of the hotel can be continued.2. Fire Threat Emergency Situation:[Fire](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/fire.html) is the most common emergency situation which could [break](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/break.html) in the hotel at any point in time. The most probable reason for a fire break in the hotels can be a kitchen or faulty wirings in the hotel. The concerned staff should be immediately informed and fire [brigade](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/brigade.html) should be informed immediately.Do not panic, If the hotel staff is well versed with the fire fighting equipment then immediately fire extinguisher should be used. The supply of electricity and gas should be immediately turned off whenever any news regarding fire comes to the hotel.3. Death of an In-House Guest in the Hotel:Whenever information comes regarding the death of an [in-house](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/in-house.html) [guest](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/guest.html) the [Front Office](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/front-office-department.html) [Manager](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/manager.html) should be reported directly who informs the [General Manager](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/general-manager.html) and the Security Manager. Later on, the police authority is even told and the hotel doctor is summoned to confirm the death of the guest.The residential address of the guests is also identified and the relatives are informed. Once the doctor has confirmed the death and the police has given the permission the dead body is removed by the help of a stretcher. In the meanwhile, if the deceased guest was under some other doctor consultation then that doctor is also enquired.A death certificate is also prepared and a report is prepared to mention the time, room number and other details related to the deceased guest. The guest room is locked and sealed and after the permission and clearance of police the room is opened and spring cleaned and can be resold again after the approval of the local authority. Read more [SOP for Handling Death and Medical Emergency In Hotels](https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/how-to-define-sop-in-hotels/front-office-sop/506-medical-emergency.html)4. Accident Emergency Situation:[Accidents](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/accident.html) can take place in the hotels at any point of time due to faulty stairs, ramps, and balconies and even due to the parking places. The hotels should ensure that handrails, the non-slip surface should be used while framing the architecture [plan](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/meal-plan.html) for the hotels.3. Lost and found:This is a term used in hotel parlance to refer to any item which is left by the guest or temporarily misplaced by the guest but traced later by the hotel staff. Such articles to be handed over to the [housekeeping](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/housekeeping.html) department which maintained a special locker for this purpose.If the item belongs to the guest who has already [checked out](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/check-out.html), then a letter has to be sent to the forwarding address left by the guest while checkout or which is there in the [registration card](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/registration-card.html). If no reply is received by the hotel within a certain time limit, that may be auctioned to the hotel employees or take a decision as per the hotel policies and rules.6. Theft Emergency Situation:The [front desk](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/front-office-department.html) is having cash with them so there is also the possibility of theft. Also, there are belongings of in house guest. To discourage theft, the [front office](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/front-office.html) should inform the guest to deposit their valuables in the [safety](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/safety.html) deposit locker.7. Illness and Epidemics Emergency Situation:There should always be a Doctor on call available for the hotel so that in case if any guest suffers from any kind of problem he /she can be given the concern treatment as soon as possible.8. Vandalism:The [front office staff](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/front-desk-agent.html) must call the hotel security and order the main door to be locked. If the situation gets out of the hand then the security manager should call the police immediately.9. Damage to property by the resident guest:The front office [cashier](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/cashier.html) is instructed to raise a [charge](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/charge.html) for the value of the damages to property, a responsible guest will never argue but if he does the subject to be referred to the general manager.10. Handling Drunken Guest:A drunken guest may disturb another guest. In order to avoid this, the drunken guest should be escorted to an isolated area like a [back office](https://setupmyhotel.com/homepage/hotel-management-glossary/back-of-the-house.html). Hotel staff should calmly handle the situation by following the [SOP for Handling drunken guests](https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/how-to-define-sop-in-hotels/front-office-sop/746-handling-drunken-intoxicated-guest.html). |
| Тема 2.13. Обеспечение безопасности проживающих. |
| Выполнение лексико-грамматических упражнений. |  | **Используя профессиональную лексику из прочитанного текста, составьте правила обеспечения безопасности проживающих.** |
| Тема 2.14. Сохранность имущества проживающих |
| Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. |  | **Используя профессиональную лексику из прочитанного текста, составьте правила сохранности имущества проживающих.** |
| Тема 2.15. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке. |
| Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. |  | **Прочитайте и переведите текст. Выучите профессиональную лексику, ответьте на вопросы.**The hotel is divided along functional lines into five administrative departments: rooms, accounting, sales and marketing, food and beverage, and personnel. The five department heads report directly to the general manager (GM).The rooms department performs the lodging function of the hotel.Reservations must be accepted, guests must be hospitably received and assigned clean rooms, the status of available and occupied rooms must be kept current, security must be maintained, public spaces such as lobbies must be kept clean, guests must receive mail and phone messages promptly, and guest questions must be answered. These are some of the important functions of the rooms department. The rooms department is divided into a number of subunits, each of which performs rather specialized tasks. In many instances, these subunits are also referred to as departments. For example, the laundry department, which in a 500room hotel is quite large, is responsible for cleaning and pressing all the hotel’s linens and employee uniforms as well as guest laundry. Its function is extremely specialized. Little of the knowledge and skills required to manage a laundry operation are transferable to other areas of hotel operations.The front office is where guests are greeted when they arrive at the hotel, where they’re registered, and where they’re assigned to a room.Telephone operators and other guest communications functions usually fall under the front office department. The hotel’s bell staff is also a part of this department. Reservation takes and tracks hotel’s future bookings.The housekeeping department is responsible for cleaning guest rooms and public spaces. Security is responsible for guest safety. Finally, the engineering department is responsible for the operation and maintenance of the hotel’s entire physical plant, including electrical, heating, mechanical, air conditioning and ventilation, plumbing, and structure. It also performs minor repairs and renovations.A great deal of interdependence exists between the subunits of the rooms department, thus calling for close coordination of activities.Linkages exist between the front office and the reservations department.Reservations must inform the front office of the number of presold rooms each day to ensure that a current inventory of rentable rooms is always available. The front office must let reservations know whenever walk-in guests (those without reservations) are registered. Linkages also exist between the front office and housekeeping. Information regarding room status must flow both ways. When a guest checks out, the front office must inform housekeeping so the room may be cleaned. Once it is cleaned, housekeeping must inform the front office so the room may be sold.These are both examples of reciprocal interdependence in which individual units provide each other with inputs. Other linkages within the rooms department are illustrative of sequential interdependence, which occurs when the output of one unit becomes the input of another. An example is housekeeping’s inability to properly provision a guest room if the laundry does not supply enough clean towels or bed sheets. A less obvious example deals with the output of information from one department to another. For example, engineering cannot replace a defective light switch in a guest room if housekeeping does not report the problem. These examples illustrate the reciprocal and sequential interdependence that exists between subunits of the rooms department.Effective management under these conditions calls for standardized plans, procedures, schedules, and deadlines.Coordination between units also requires frequent direct communications between executives.*1.* What administrative departments is the hotel divided into?*2.* What is the function of the rooms department?*3.* Where is the front office?*4.* What department is responsible for the hotel’s entire physical plant?*5.* Give some examples of reciprocal interdependence within therooms department in which individual units provide each other withinputs. |
| Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. |  | **Используя профессиональную лексику, составьте и инсценируйте диалог на тему «Передача смены. Особые пожелания гостей»** |

Задания практической направленности студента оцениваются по пятибалльной шкале:

**Оценка «отлично» ставится в том случае, если студент:**

- свободно применяет полученные знания при выполнении практических заданий;

- выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий;

- в письменном отчете по работе правильно и аккуратно выполнены все записи;

- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, дает точное определение и истолкование основных понятий, использует специальную терминологию дисциплины, не затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы, сопровождает ответ примерами.

**Оценка «хорошо» ставится, если:**

- выполнены требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета при выполнении практических заданий и студент может их исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя;

- в письменном отчете по работе делает незначительные ошибки;

- при ответах на контрольные вопросы не допускает серьезных ошибок, легко устраняет отдельные неточности, но затрудняется в применении знаний в новой ситуации, приведении примеров.

**Оценка «удовлетворительно» ставится, если:**

- практическая работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы;

- в ходе выполнения работы студент продемонстрировал слабые практические навыки, были допущены ошибки;

- студент умеет применять полученные знания при решении простых задач по готовому алгоритму;

- в письменном отчете по работе допущены ошибки;

- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, но в ответе имеются отдельные пробелы и при самостоятельном воспроизведении материала требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

**Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:**

- практическая работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов, у студента имеются лишь отдельные представления об изученном материале, большая часть материала не усвоена;

- в письменном отчете по работе допущены грубые ошибки, либо он вообще отсутствует;

- на контрольные вопросы студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы.

Условия выполнения задания:

1. Время выполнения задания: 2 академических часа.
2. Требования охраны труда: инструктаж по технике безопасности

3. Оборудование: бумага, ручка

**3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**Пакет экзаменатора**

**3.1 Задания для проведения экзамена** по МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

**Проверяемые результаты обучения**: ПК-3.1- 3.3, ОК1, ОК 2,ОК 3, ОК 4,ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 11., У1 – У4 З 1 – З 9.

**Экзаменационный билет № 1**

 1. Основные технологические документы административно – хозяйственной службы гостиницы.

 2. Классы туристических документов.

 3. Ситуационная задача: «Горничная обнаружила, что в 2- х местном номере один клиент спит на двух кроватях. Как в этом случае ей следует поступить?»

**Экзаменационный билет** **№ 2**

 1. Должностные обязанности супервайзера.

 2. Методы обслуживания питанием в гостиницах.

 3.Ситуационная задача: «Вы – горничная, во время уборки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия?»

 **Экзаменационный билет** **№ 3**

1. Контроль качества уборки номеров.

 2. Виды иностранного туризма.

 3. Производственное задание: «Скомплектуйте папку гостя и прокомментируйте собранный материал».

**Экзаменационный билет** **№ 4**

 1. Квалификационные требования, предъявляемые к руководителю АХС гостиницы.

 2. Дипломатический прием, особенности организации и виды.

 3. Производственное задание : «Поприветствуйте звонящего в службу АХС гостя. Какими правилами телефонного этикета должен руководствоваться дежурный администратор»

**Экзаменационный билет** **№ 5**

1. Информационная папка для гостей.

 2. Особенности организации питанием иностранных туристов.

 3. Практическое задание: « Укажите цикличность текущей уборки заселенных гостиничных номеров: а) стандартный номер, б) номер «люкс», в) номер улучшенной планировки.?»

**Экзаменационный билет** **№ 6**

 1. Порядок действий с оставленными и забытыми клиентами вещами.

2. Виды сервиса.

3. Ситуационная задача: «Вы – горничная, как Вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник?

**Экзаменационный билет** **№ 7**

 1. Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы.

 2. Порядок уборки общественных помещений.

 3. Производственное задание: «Составьте меню континентального завтрака».

**Экзаменационный билет** **№ 8**

 1. Работа с постельным бельем.

 2. Обслуживание мини – баров.

 3. Практическое задание. Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: шёлковая блузка

**Экзаменационный билет** **№ 9**

1. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы.

 2. Подготовка ресторанного зала к обслуживанию.

 3. Ситуационная задача. Расскажите, как Вы поступите в данной ситуации: «Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, Вы обнаружили забытые мужские часы».

**Экзаменационный билет** **№ 10**

1. Комплектация номеров.

 2. Должностные обязанности горничных.

 3. Практическое задание: Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы по уходу: ковёр из шерсти с добавлением синтетической нити (10 %).

**Экзаменационный билет** **№ 11**

 1. Правила приема на работу новых сотрудников в АХС гостиницы.

 2. Характеристика уборочной техники.

 3. Ситуационная задача: « Во время уборки заселенного номера, в него попытались войти сотрудники прачечной отеля. Действия горничной ?»

**Экзаменационный билет** **№ 12**

1. Требования, предъявляемые к горничным.

 2. Условия питания в гостиницах.

 3. Ситуационная задача: « Гость попросил горничную сходить в ресторан за пиццей. Действие горничной?»

**Экзаменационный билет** **№ 13**

 1. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж.

 2.Виды завтраков.

 3. Практическое задание: «Составьте схему последовательности проведения уборочных работ: а) текущая уборка, б) уборка после выезда гостя, в) забронированные номера,

г) экспресс- уборка, д) табличка на двери «Просьба убрать номер».

**Экзаменационный билет** **№ 14**

 1. Правила застилания кроватей.

 2. Обслуживание банкета - чай.

 3. Ситуационная задача: «При уборке номера гостя горничная обнаружила в шкафу оружие. Как она должна поступить?»

**Экзаменационный билет** **№ 15**

1. Последовательность в процессе уборки номеров.

 2. Особенности организации питанием туристов из Германии, Австрии, Болгарии.

 3. Ситуационная задача: «Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи. Как она должна поступить в этом случае?»

**Экзаменационный билет** **№ 16**

 1. Порядок уборки ванной комнаты.

 2. Обслуживание банкета - фуршет.

 3. Ситуационная задача: «Вы – горничная вечерней смены. Получив задание о подготовке номеров ко сну, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия?»

**Экзаменационный билет** **№ 17**

 1. Проведение генеральной уборки.

 2. Характеристика банкета с полным обслуживанием официантами.

 3.Ситуационная задача: « Вы – горничная, во время проведения уборки в номер вернулся гость. Ваши действия?»

**Экзаменационный билет** **№ 18**

 1. Уборка номеров после выезда клиентов.

 2. Характеристика банкета с частичным обслуживанием официантами.

 3. Производственное задание: « Вы анализируйте отчет о занятости номерного фонда. Что означает следующая аббревиатура ? а) CL AE ,

 б) OS AF , в) CL , г) DI OC.»

**Экзаменационный билет** **№ 19**

 1. Проведение вечернего сервиса номеров.

 2. Обслуживание банкета - коктейль.

 3. Производственное задание: «Вы анализируйте отчет о занятости номерного фонда. Что означает следующая аббревиатура ?: а) OO ; б) DI ; в) CL OC ; г) DI DW ».

**Экзаменационный билет** **№ 20**

 1. Организация обслуживания VIP - гостей.

 2. Особенности организации питанием туристов из Польши, Румынии, Чехии .

 3. Ситуационная задача: « Гость просит убраться в его номере дважды (трижды) за сутки. Правомерны ли его требования?»

**Экзаменационный билет** **№ 21**

1. Порядок устранения технических неисправностей в гостиничных номерах.

 2. Обслуживание питанием в гостиничных номерах.

 3. Практическое задание: «Установите правильную последовательности уборки номера: а) уборка кровати, б) удаление пыли, в) проветривание, г) чистка ковровой поверхности, д) уборка и мытье посуды, е) удаление пыли.»

**Экзаменационный билет** **№ 22**

 1. Комплектация рабочей тележки горничной для качественной уборки номеров.

 2. Виды уборочной техники, применяемой в гостиницах.

 3. Производственное задание: « Составьте меню расширенного завтрака».

**Экзаменационный билет** **№ 23**

1.Обязанности горничной вечерней смены.

 2. 2. Порядок выдачи и смены служебной одежды.

 3. Практическое задание: « Установите правильную последовательность уборки многокомнатного номера: а) кабинет, б) санузел, в) спальня, г) прихожая, д) гостиная.»

**Экзаменационный билет** **№ 24**

 1. Характеристика банкетного обслуживания.

 2. Требования, предъявляемые к уборочным материалам, применяемых в гостиницах

 3. Ситуационная задача: « Вы – администратор отеля, в отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Ваши действия?»

**Экзаменационный билет** **№ 25**

 1. Этапы в процессе уборки номера.

. 2. Технология работы прачечной – химчистки.

 3. Практическое задание :«Составьте схему последовательности уборки санузла в гостиничном номере: а) унитаз, б) умывальник, в) пол, г) зеркало, д) ванна, е) стеклянная туалетная полочка; ж) кафельная стеновая плитка.»

**Экзаменационный билет** **№ 26**

 1. Должностные обязанности супервайзера гостиницы.

 2. Организация обслуживания по типу «шведский стол»

 3. Производственное задание: «Предложите один из вариантов меню европейского завтрака»

 **Экзаменационный билет** **№ 27**

 1. Технология работы поэтажного персонала.

 2. Характеристика предприятий питания гостиничного комплекса

 3. Ситуационная задача: Вы – горничная. На жилом этаже к Вам обращается гость с просьбой открыть ему номер, в котором он проживает, вашим ключом. Ваши действия.

**Экзаменационный билет** **№ 28**

1. Организационно – управленческая структура АХС гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного комплекса.

 2. Безопасность и экологичность питания

 3. Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в данной ситуации:

Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт.

**Экзаменационный билет** **№ 29**

1.Порядок уборки общественных помещений гостиницы.

 2. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров.

 3. Ситуационная задача: Вы - горничная вечерней смены. Получив задание о подготовке номеров ко сну, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия?.

**Экзаменационный билет** **№ 30**

 1. Проведение уборки в номерах, занятыми VIP – гостями.

 2. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной – химчистки.

 3. Практическое задание: Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: махровый халат.

  **Критерии оценки на экзамене**

1. На экзамене оценка **«отлично»** выставляется студенту, который: глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами; умеет творчески иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применяет теоретические знания к решению практических задач;
2. Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, который: твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой; по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа.
3. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями. Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении достаточно сложных задач.
4. Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.

**3.2 Типовые задания для оценки по экзамену комплексному по МДК 03.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 3.1, ПК3.2, ПК 3.3 ОК 1, ОК 2, ОК3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК 11.

**Задание практическое №1. Выполнение электронного теста на знание грамматики, лексики и фразеологии**

1. Choose the right verb form: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ in the same hotel in New York.
+a) I always stay
b) I am always staying
c)I stay always
d)I have always stayed
2. Choose the right verb form: Joanna \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ the dinner at the moment.
+a) isn’t cooking
b) doesn’t cook
c) hasn’t cooked
d) isn’t cook
3. Complete the sentences: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ my keys?
+a) Where are
e) Where is
b) Where do
c) What is
4. Complete the sentences: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ provides a service to motorists.
+a) Motel
b) Airport hotel
c) Guest house
d) B&B
5. Complete the sentences: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ is a room with one large bed for two
people.
+a) Double room
b) Single room
c) Family room
d) Twin room
6. Complete the sentences: Commercial hotel provides accommodation for\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
a) family
b) motorists
+c) businessmen
d) children
7. Complete the sentences: I’ve just have a \_\_\_\_\_\_\_\_ with the manager.
+a) word
b) sentence
c) phrase
d) dialogue
8. Complete the sentences: Are you sure there is \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ with a bath?
a) anything
+b) something
c) nothing
d) not
9. Complete the sentences: Do not worry sir! \_\_\_\_\_\_ it with me.
+a) Leave
b) Let
c) Give
d) Stop
10.Choose the right verb form: Luxury hotels \_\_\_\_\_\_ the highest international
service.
+a) offer
b) offering
c) offers
d) are offering
11.Choose the right verb form: This \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ the room and breakfast.
+a) includes
b) include
c) is including
d) does include
12.Choose the right verb form: She often \_\_\_\_\_\_ her mother at a hotel.
+a) helps
b) is helping
c) help
d) does help
13.Complete the sentences: Well? I think your room is correct, sir. Room 118, \_\_\_\_\_\_\_?
+a) is not it
b) do not you
c) does not it
d) is it
14.Complete the sentences: Yes, one \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ room.
+a) single
b) alone
c) bathless
d) only
15.Complete the sentences: Is it raining at the moment? No, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
+a) it has just stopped
b) it is not stopped
c) it had just stopped
d) it is
16.Complete the sentences: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ is a room not used as a bedroom.
+a) sitting room
b) twin room
c) family room
d) double room
17.What is the English for «роскошный отель»
+a) luxury hotel
b) cozy hotel
c) spacious hotel
d) high hotel
18.What is the English for «обслуживание»
+a) service
b) accommodation
c) facilities
d) everything
19.What is the Russian for «lounge»
+a) гостиная
b) спальня
c) столовая
d) детская
20.What is the Russian for «accommodation»
a) услуги
b) обслуживание
+c) размещение
d) приспособления
21.Translate the sentence from Russian into English: «Гости обычно заказывают номер заранее».
+a) Guests usually book a room in advance.
b) Guests usually take a room in advance.
c) Guests often book a room in advance.
d) People usually book a room in advance.
22.Translate the sentence from Russian into English: «Это стоимость за проживание и завтрак».
+a) This rate is for room and breakfast.
b) This cost is for room and breakfast.
c) This rate is for leaving and breakfast.
d) This check is for room and breakfast.
23.Translate the sentence from English into Russian: « I’d like to be a manager»
+a) Я бы хотел стать менеджером.
b) Я хочу стать менеджером.
c) Мне нравиться быть менеджером.
d) Мне бы понравился менеджер.
24.Translate the sentence from English into Russian: « We’ve just met tourists».
+a) Мы только что встретили туристов.
b) Мы уже встретили туристов.
c) Мы только что познакомились с туристами.
d) Мы уже поприветствовали туристов.
25.Choose the right verb form: «I always \_\_\_\_\_ in the same hotel in New-York».
+a) stay
b) have stayed
c) staying
d) am staying

**Эталоны ответов на тест**

Правильный ответ отмечет символом (+)

**Задание практическое №2.**

**Вариант №1:**

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

Вам необходимо:

1. Составить план действия администратора в этом случае на иностранном языке;

**Вариант №2:**

В одном из номеров гостиницы, через несколько дней после поселения гостя, перестал работать телевизор.

Вам необходимо:

1. Составить план действия администратора, если гость предъявил претензию на иностранном языке

**Вариант №3:**

Гость, при поселение в гостиницу, сдал в камеру хранения чемодан и крупногабаритную вещь.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию вещей, сданных на хранение на иностранном языке;

**Вариант №4:**

Во время текущей уборки номера горничная обнаружила разбитое зеркало**.**

Вам необходимо:

1. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке, в случае, если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает порчу каких-либо предметов.

**Вариант №5:**

Во время текущей уборки номера горничная обнаружила порчу мягкой мебели.

Вам необходимо:

1. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке , в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает какие – либо дефекты.

**Вариант №6:**

Во время текущей уборки номера горничная не обнаружила банного полотенца.

Вам необходимо:

1. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке , в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов

**Вариант №7:**

Во время уборки номера после выезда гостя горничная обнаружила пропажу банного халата.

Вам необходимо:

1. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке, в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов

**Вариант №8:**

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку завтрака, состоящего для троих гостей.

Вам необходимо:

1. Заполнить карту заказа на завтрак на иностранном языке;

**Вариант №9:**

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку обеда, состоящего из 4-х блюд для двоих гостей.

Вам необходимо:

1. Проведите инструктаж с официантами по правилам обслуживания в номерах на иностранном языке;

**Вариант №10:**

Гость просит горничную постирать ему рубашку.

Вам необходимо:

1.Составьте бланк – заказ на услуги прачечной – химчистки на иностранном языке;

**Вариант №11:**

Гость оставляет заявку на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке и настаивает на ее выполнении.

Вам необходимо:

1.Составить бланк – заказ на услуги прачечной – химчистки на иностранном языке;

**Вариант №12:**

Вы – супервайзер 3-х звездочной гостиницы. Проживающая в номере на Вашем этаже жалуется на горничную, которая опять некачественно убралась в номере.

Вам необходимо:

1. Сформируйте список дополнительных аксессуаров в номере для удобства гостей на иностранном языке.

**Вариант №13:**

Вы – супервайзер 4-х звездочной гостиницы. Проживающая в номере на Вашем этаже дама жалуется, что горничная во время уборки номера пользуется ее духами.

Вам необходимо:

1. Составьте приветственное письмо гостю на иностранном языке с пожеланиями приятного и успешного пребывания в отеле.

**Вариант №14:**

 Из гостиничного номера поступил заказ на доставку комплексного обеда для двоих гостей.

Вам необходимо:

1.Составьте план уборки использованной посуды из гостиничных номеров на иностранном языке

**Вариант №15:**

Проконтролируйте проведенную уборку гостиничного номера после выезда гостя

Вам необходимо:

1.Проведите инструктаж на иностранном языке с горничными по технике безопасности при работе с химическими веществами;

**Критерии оценки качества выполнения практического задания:**

**Отметка "5"** ставится, если студент обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные.

**Отметка "4"** ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки "5", но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

**Отметка "3"** ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но допускает неточности; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

**Отметка "2"** ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка "2" отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьёзным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

**Условия выполнения задания**

Время выполнения задания: **6 часов** на 25 человек

Литература для экзаменующихся: англо-русские, русско-английские словари, электронный словарь ABBYY Lingvo

Дополнительная литература для экзаменатора: критерии оценок

**3. 3 Типовые задания для комплексной оценки по экзамену квалификационного по модулю**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 3.1, ПК3.2, ПК 3.3 ОК 1, ОК 2, ОК3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК 11.

Инструкция**:**

1)Внимательно прочитайте задание.

2) Выполните задание

**Задание для экзаменующегося.**

**Вариант №1:**

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

Вам необходимо:

1. Составить план действия администратора в этом случае на иностранном языке;

2.Составить акт на забытую вещь;

 3.Зарегистрировать в журнале невостребованных вещей;

4.Заполнить акт на возврат забытой вещи

**Вариант №2:**

В одном из номеров гостиницы, через несколько дней после поселения гостя, перестал работать телевизор.

Вам необходимо:

1. Составить план действия администратора, если гость предъявил претензию на иностранном языке

2. Составьте заявку на ремонт в инженерно – техническую службу, указав срочность выполнения;

3. На каких условиях должен производиться ремонт или замена оборудования в номерах, где проживают гости?

4. Действия администратора в случае, когда техническую проблему нельзя решить силами инженерно – технической службы?

**Вариант №3:**

Гость, при поселение в гостиницу, сдал в камеру хранения чемодан и крупногабаритную вещь.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию вещей, сданных на хранение на иностранном языке;

2. Как будет взиматься плата за хранение?;

3. Какие формальности соблюдаются в случае потери багажного жетона?;

4. Как осуществляется выдача багажа другому лицу по просьбе гостя?

**Вариант №4:**

Во время текущей уборки номера горничная обнаружила разбитое зеркало**.**

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;

2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?

3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?

4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке, в случае, если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает порчу каких-либо предметов.

**Вариант №5:**

Во время текущей уборки номера горничная обнаружила порчу мягкой мебели.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;

2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?

3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?

4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке , в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает какие – либо дефекты.

**Вариант №6:**

Во время текущей уборки номера горничная не обнаружила банного полотенца.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;

2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?

3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?

4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке , в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов

**Вариант №7:**

Во время уборки номера после выезда гостя горничная обнаружила пропажу банного халата.

Вам необходимо:

 1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;

2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?

3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?

4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке, в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов

**Вариант №8:**

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку завтрака, состоящего для троих гостей.

Вам необходимо:

1. Укажите способы заказа завтрака в номер;

2. Как заполнить карту заказа на завтрак на иностранном языке;
3. Охарактеризуйте основные виды завтраков;

4. Как может производиться оплата счета за питание, если питание не входит в стоимость номера?

**Вариант №9:**

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку обеда, состоящего из 4-х блюд для двоих гостей.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию данного заказа;

2. Проведите инструктаж с официантами по правилам обслуживания в номерах на иностранном языке;
3. Проверьте комплектование сервировочной тележки;

4. Как может производиться оплата счета за питание, если питание не входит в стоимость номера?

**Вариант №10:**

Гость просит горничную постирать ему рубашку.

Вам необходимо:

1.Как правильно реагировать горничной в этой ситуации?

2.Составьте бланк – заказ на услуги прачечной – химчистки на иностранном языке;

3. Укажите меры ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей, сданных клиентом в прачечную – химчистку?

4. Каков порядок получения оплаты за оказанные гостям услуги прачечной – химчистки?

**Вариант №11:**

Гость оставляет заявку на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке и настаивает на ее выполнении.

Вам необходимо:

1. Ваши действия, как администратора гостиницы?

 2.Составить бланк – заказ на услуги прачечной – химчистки на иностранном языке;

3. Укажите меры ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей, сданных клиентом в прачечную – химчистку?

4. Каков порядок получения оплаты за оказанные гостям услуги прачечной – химчистки?

 **Вариант №12:**

Вы – супервайзер 3-х звездочной гостиницы. Проживающая в номере на Вашем этаже жалуется на горничную, которая опять некачественно убралась в номере.

Вам необходимо:

1. Ваши действия в данной ситуации?

2. Какими предметами может комплектоваться уборочная тележка для горничных?

3. Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду?

4. Сформируйте список дополнительных аксессуаров в номере для удобства гостей на иностранном языке.

**Вариант №13:**

Вы – супервайзер 4-х звездочной гостиницы. Проживающая в номере на Вашем этаже дама жалуется, что горничная во время уборки номера пользуется ее духами.

Вам необходимо:

1. Ваши действия в сложившийся ситуации?

2. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP – гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса;

3. Какие детали и тонкости необходимо знать при уборке номеров, занятых VIP- персонами?

4. Составьте приветственное письмо гостю на иностранном языке с пожеланиями приятного и успешного пребывания в отеле.

**Вариант №14:**

 Из гостиничного номера поступил заказ на доставку комплексного обеда для двоих гостей.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию данного заказа;

2. Проведите инструктаж с официантами по правилам безопасной работы оборудования для доставки блюд;
3. Составьте счет на обслуживание в номере;

4.Составьте план уборки использованной посуды из гостиничных номеров на иностранном языке

**Вариант №15:**

Проконтролируйте проведенную уборку гостиничного номера после выезда гостя

Вам необходимо:

1.Составьте последовательность проведения проверки;

 2. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в гостинице?

3.Проведите инструктаж на иностранном языке с горничными по технике безопасности при работе с химическими веществами;

4. Как добиться объективности в оценке работы подчиненных?

 **Критерии оценки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Коды проверяемых компетенций** | **Показатели оценки результата** | **Отметка о выполнении**  **(да / нет)** |
| **ПК 3.1.**Планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | Составляет графики выхода на работу горничных и подготавливает персональные задания для горничных;  |  |
|  составляет план уборки и рационально распределяет персонал по объектам, выдает ключи от номеров горничным; |  |
| пополняет запас моющих и дезинфицирующих средств; планирует расход моющих и дезинфицирующих средств; |  |
| работает с технологическими документами АХС гостиницы; |  |
| распределяет горничных по объектам; |  |
| составляет график проведения генеральной уборки гостиницы; |  |
| **ПК 3.2 .**Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | принимает заказы на стирку и чистку одежды; заполняет бланки заказов для химчистки и глажки; |  |
| изучена безопасность и система сейфового хранения; владеет процедурой и стандартами использования депозитарных ячеек;  |  |
| работает с жалобами клиентов о потерянных вещах; |  |
| проводит инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы; |  |
| заполняет инвентаризационные ведомости; |  |
| составляет акты на списание инвентаря и оборудования; |  |
| заполняет акты на возмещение ущерба и порчу личных вещей гостей; |  |
| **ПК 3.3.** Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества. | контролирует оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах; |  |
| контролирует соблюдение горничными санитарно – гигиенических норм; |  |
| проверяет соблюдение требований технологии уборки;  |  |
| контролирует последовательность уборки и соблюдение стандартов уборки;  |  |
| контролирует наличие продукции индивидуального пользования; |  |
| **ОК 1*.*** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.  | демонстрация интереса к будущей профессии в процессе теоретического и производственного обучения, производственной практики; |  |
| участие в конкурсах предметных недель, |  |
| участие в конкурсах профмастерства; |  |
| **ОК 2*.***Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | соответствие способов достижения цели, способам определенным руководителем; |  |
| положительная динамика в организации деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции результатов собственной работы;  |  |
| своевременность выполнения заданий; |  |
| качественность выполненных заданий. |  |
| **ОК 3*.***Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |  обоснованность принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях;  |  |
|  достижение требуемых результатов работы; |  |
|  своевременность и качество выполнения заданий; |  |
|  положительная динамика в организации деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции результатов собственной работы; |  |
| **ОК 4*.*** Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | взаимодействие с обучающимися, преподавателями и коллегами в ходе обучения |  |
|  правильное выстраивание взаимоотношений при работе в группе; |  |
|  соблюдение норм деловой культуры; |  |
| нахождение продуктивных способов реагирования в конфликтных ситуациях; |  |
| выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности; |  |
| **ОК 5*.*** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | разработка и представление компьютерных презентаций; |  |
| демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;  |  |
| **ОК 6*.***Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей; применять стандарты антикоррупционного поведения | взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения на принципах толерантного отношения; |  |
| соблюдение норм деловой культуры; |  |
| соблюдение этических норм; |  |
| **ОК 7*.***Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | выполнение работ по подготовке производственного помещения к работе |  |
| эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; |  |
| **ОК 8.** Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности |  демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности; |  |
| своевременное получение приписного свидетельства; |  |
| участие в военно-патриотических мероприятиях; |  |
| участие в военно-спортивных объединениях; |  |
| выполнение профессиональных обязанностей во время учебных сборов. |  |
| **ОК 9.** Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;  |  |
| осуществление сбора информации с помощью Интернета; |  |
| **ОК 10.** Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. | работа с различными видами информации; |  |
| владение различными способами самостоятельного поиска информации |  |
| **ОК 11.** Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере  | самоанализ и коррекция собственной деятельности в определенной рабочей ситуации; |  |
|  правильность и адекватность оценки рабочей ситуации в соответствии с поставленными целями и задачами; |  |
|  правильность осуществления самостоятельного текущего контроля со стороны исполнителя. |  |

**3.2 Условия выполнения заданий**

Количество вариантов задания для экзаменующегося - 1, в каждом варианте 4 задания

Время выполнения экзамена - 6 академических часов на 25 человек.

Выполненное задание представляется и оценивается членами экзаменационной комиссии:

устно прокомментируйте выполнение задания по ходу выполнения работы.

Оборудование: ПК, МФУ, стойка ресепшен, бланки отчетной документации.

**3.3 Критерии оценки при сдаче экзамена по модулю**

К критериям оценки уровня подготовки обучающегося относятся:

- умения обучающегося использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

- уровень сформированности общих и профессиональных компетенций;

- обоснованность, четкость, краткость и аккуратность изложения ответа при соблюдении принципа полноты его содержания.

Критерии оценки при сдаче экзамена (квалификационного):

- оценка «***отлично***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную безошибочно, аккуратно, в полном объеме с учетом рациональности выбранных решений; обучающийся демонстрирует высокий уровень профессиональности заключений и рекомендаций;

- оценка «***хорошо***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в полном объеме и/или при небрежном оформлении документации (с сохранением профессионального уровня выполнения задания). Демонстрируется умение анализировать практический материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Оценка «хорошо» выставляется также при наличии в работе негрубых ошибок и недочетов, свидетельствующих о некотором снижении уровня профессионализма выполнения заданий;

- оценка «***удовлетворительно***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в не полном объеме, оценка «удовлетворительно» может быть выставлена, если в работе отсутствует какой-либо документ, что свидетельствует о невыполнении одного из видов деятельности, указанного в задании. Имеющиеся практические навыки с трудом позволяют решать конкретные задачи. Оценка «удовлетворительно» выставляется при неаккуратном оформлении работы или наличии в работе ошибок, указывающих на низкий уровень профессиональности заключений и рекомендаций;

- оценка «***неудовлетворительно***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в не полном объеме (менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы), если работа выполнена небрежно, на низком, непрофессиональном уровне. Не проведён анализ. Выводы отсутствуют, оценка «неудовлетворительно» ставиться также в случае неорганизованности при выполнении тех или иных видов профессиональной деятельности.

**3.4 Литература для обучающегося**

**МДК03.01**

**3.4.1 Печатные издания**

**Нормативные документы:**

1.Правила предоставления гостиничных услуг ( последняя редакция 01 апреля 2021 .№ 1853 Москва)

 2.Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)

3.ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

4.Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

**Основные источники:**

1. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник М.: Издательский центр «Академия», 2019.-320 с. Профессиональное образование
2. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг: Учебник. - М. : Академия, 2019. - 240 с. - (Проф.образование).
3. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2019. - 168 с.
4. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие. - М. : Кнорус, 2019. - 168 с.
5. Можаева, Н.Г. Индустрия гостеприимства : Практикум. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 120 с. - (Среднее профессиональное образование).
6. Мошняга Е.В. Английский язык: туризм, гостеприимство, платежные средства: учебное пособие – М.: Академия, 2019. – 246 с.

**Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Нейман, С. Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1: учебное пособие / С. Ю. Нейман. - Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2017. - 255 c. - ISBN 978-5-93252-313-1. - Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/26676.html> - Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry - Английский язык в сфере обслуживания гостиниц: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. - Саратов: Профобразование, 2020. - 118 c. - ISBN 978-5-4488-0681-0. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/91837.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

**Дополнительные источники:**

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,
4. «Гостиница и ресторан»

**МДК 03.02**

**Печатные издания**

**Основные источники (ОИ):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Автор | Издательство, год издания |
| ОИ 1 | Английский язык для индустрии гостеприимства  | Кабанова К.В. | М.: Инфра-М, 2019  |
| ОИ 2 | Английский язык для гостиничного дела | Брель Н.М., Пославская Н.А. | М. : КНОРУС, 2021 2021. |
| ОИ 3 | Английский язык в сфере обслуживания и туризма | Раптанова И.Н., Чапалда К.Г. | Саратов : Профобразование, 2020 |

**Дополнительные источники (ДИ):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Автор | Издательство, год издания |
| ДИ 1 | Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства | Нейман С. Ю | Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014 |
| ДИ 2 | English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм) | Нуреева Д. Н. | Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014. |
| ДИ 3 | Английский язык Туризм. Гостеприимство. Платежные средства.  | Мошняга Е.В. | М.: Советский спорт, 2010  |

Интернет-ресурсы (И-Р):

|  |  |
| --- | --- |
| И-Р 1 | <http://www.iprbookshop.ru/>  |
| И-Р 2 | <https://worldskills.ru/>  |
| И-Р 3 | [https:// [www.profspo.ru](http://www.profspo.ru/) /](https://www.booking.com/)  |
| И-Р 4 | [http:// znanium.com](http://gostinica.org/)   |
| И-Р 5 | <http://prohotel.ru/>  |
| И-Р 6 | Электронные плакаты по английскому языку |
| И-Р 7 | Электронный словарь ABBYY Lingvo  |