



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет» в г. Геленджике



от 25 мая 2022

Проректор по работе с филиалами

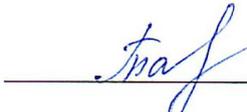
 А.А. Евдокимов

**Рабочая программа дисциплины**  
**МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы**  
**обслуживания и эксплуатации номерного фонда**  
специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 №1552 (зарегистрирован в Минюсте России 26.12.2016 № 44974)

Дисциплина; МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Форма обучения	очная	
Учебный год	2024-2025	
4 курс		7,8 семестр
лекции		200 час.
практические занятия		142 час.
форма итогового контроля		экзамен

Составитель: преподаватель  О.Д. Татаренко  
подпись

Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис протокол № 10 от «25» мая 2022 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис  М.В. Самсоненко  
«25» мая 2022 г.

Рецензент (-ы):

Директор ИП Стефанова З.К.  
Отель «Парадейсон»



З.К. Стефанова



 К.Т. Дмитриев

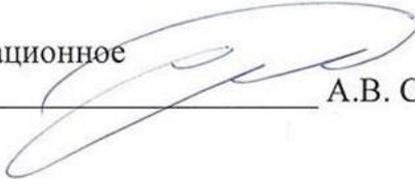
ЛИСТ

согласования рабочей учебной программы по дисциплине  
МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и  
эксплуатации номерного фонда  
Специальность среднего профессионального образования:  
43.02.14 Гостиничное дело

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР филиала  Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала  Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное  
обеспечение образовательной программы)  А.В. Сметанин

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ .  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГОМОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГОМОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГОМОДУЛЯ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Область применения примерной рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

### 1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

### 1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества

	<p>оказываемых услуг сотрудниками службы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рассчитывать нормативы работы горничных;</li> <li>- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>- принципы взаимодействия с другими службами отеля;</li> <li>- сервисные стандарты housekeeping;</li> <li>- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</li> <li>- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;</li> <li>- принципы управления материально-производственными запасами;</li> <li>- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</li> <li>- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;</li> <li>- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</li> </ul>

### 1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	Семестр
		7	8
<b>Учебная нагрузка (всего)</b>	362	168	194
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	342	160	182
В том числе:			
занятия лекционного типа	200	98	102
практические занятия (практикумы)	142	62	80
лабораторные занятия			
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	12	8	4
Вид промежуточной аттестации (диф. зачет)			
Вид итоговой аттестации (экзамен)	8		8
Учебная практика	72	72	
Производственная практика	72		72

## 2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа	Итоговая аттестация (экзамен)	учебная, часов	производственная часов
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., теоретическое обучение				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1, ОК. 01 - 03	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		160	62	98	12	8	72	72
ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04-10	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		182	80	102				
	Учебная практика, часов	72							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							
	<b>Всего:</b>	<b>362</b>	<b>342</b>	<b>142</b>	<b>200</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля(ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</b>		
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>160</b>
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<b>Содержание</b>	<b>50</b>
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	
	2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
	3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.	
	5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. 7. Деловое общение. Этика и этикет.	
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>32</b>
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров.	
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных	<b>Содержание</b> 1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка	<b>48</b>

ценностях.	основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	
	2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	
	3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	
	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	
<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	<b>30</b>
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) работа</b> 1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. 3. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. 4. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. 5. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. 6. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.		<b>8</b>
<b>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.</b>		
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>182</b>
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	<b>Содержание</b>	
	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	<b>26</b>
	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	
3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».		

	4. Уборочные материалы, техника, инвентарь	
	5. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
	Оформление технологических документов службы номерного фонда. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. Оформление забытых вещей.	20
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	<b>Содержание</b>	
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	24
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
		<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	20
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.	<b>Содержание</b>	
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	28
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	
		Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	
	Составление концепции безопасности для гостиницы Составление схемы структуры службы безопасности.	20
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	<b>Содержание</b>	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	24
	Воровство в гостинице.	
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	
		<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	20

	Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) работа</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).</li> <li>2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.</li> <li>3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»</li> </ol>		<b>4</b>
<p><b>Учебная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</li> <li>2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</li> <li>3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</li> <li>4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</li> <li>5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</li> <li>6. Проведение различных видов уборочных работ</li> <li>7. Оформление документов на забытые вещи</li> <li>8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров</li> <li>9. Использование в работе знаний иностранных языков</li> <li>10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</li> <li>11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</li> <li>12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</li> <li>13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</li> <li>14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</li> <li>15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</li> <li>15. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</li> <li>16. Составление актов на списание инвентаря и оборудования</li> </ol>		<b>72</b>

<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</li> <li>2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> <li>3. Проведение контроля готовности номеров к заселению</li> <li>4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</li> <li>5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</li> <li>6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</li> <li>7. Ведение учета забытых вещей.</li> <li>8. Работа с просьбами и жалобами гостей.</li> <li>9. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</li> <li>10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</li> <li>11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</li> <li>12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</li> <li>13. Оформление отчетной документации</li> <li>14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</li> <li>15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря</li> </ol>	72
<b>Всего</b>	<b>362</b>

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебные кабинеты:

- 1) правового и документационного обеспечения управления;
- 2) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 3) безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:
- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров
- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения:

телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проходит рассредоточено.

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)

**Основное и вспомогательное технологическое оборудование**

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1.	Кровать одноместная	2 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини – бар	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	2 шт.
8.	Стул	1 шт.
9.	Зеркало	1 шт.
10.	Шкаф	1 шт.
11.	Телефон	1 шт.
12.	Верхний светильник	1 шт.
13.	Кондиционер	1 шт.
14.	Телевизор	1 шт.
15.	Гладильная доска	1 шт.
16.	Утюг	1 шт.
17.	Душевая кабина	1 шт.
18.	Унитаз	1 шт.
19.	Раковина	1 шт.
20.	Зеркало в ванной комнате	1 шт.

**Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь**

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Кол-во единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального пользования	для группового использования
1.	Одеяло	2 шт.	2 шт.
2.	Подушка	2 шт.	2 шт.
3.	Покрывало	2 шт.	2 шт.
4.	Комплект постельного белья	2 шт.	4 шт.
5.	Шторы	2 шт.	2 шт.
6.	Напольное покрытие	1 шт.	1 шт.
7.	Укомплектованная тележка горничной	1 шт.	1 шт.
8.	Ершик для унитаза	1 шт.	1 шт.
9.	Ведерко для мусора	1 шт.	1 шт.
10.	Держатель для туалетной бумаги	1 шт.	1 шт.
11.	Стакан	2 шт.	2 шт.
12.	Полотенце для лица	2 шт.	2 шт.
13.	Полотенце для тела	2 шт.	2 шт.
14.	Полотенце для ног	2 шт.	2 шт.
15.	Салфетка на раковину	2 шт.	2 шт.
16.	Полотенце коврик	1 шт.	1 шт.
17.	Парфюмерно-косметические принадлежности	2 комплекта	15 комплектов
18.	Пылесос	1 шт.	1 шт.

## 3.2. Информационное обеспечение обучения

### Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.
2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:<https://book.ru/book/942119>. — Текст : электронный.
3. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва :Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/495428> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.
5. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>. – Режим доступа: по подписке.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для СПО / Н. В. Фаустова. - Москва :Юрайт, 2022. - 188 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/496808> (дата обращения: 08.04.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-13958-7.

#### Дополнительная литература

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813>
2. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>. – Режим доступа: по подписке.
3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 400 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0787-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960133>

4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495765>
5. Организация гостиничного дела : учебное пособие / В.В. Баева, Е.В. Бокарева, Т.А. Демина [и др.] ; под ред. Л.И. Черниковой. — Москва : КноРус, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-406-08711-4. — URL:<https://book.ru/book/940498> (дата обращения: 15.02.2022). — Текст : электронный.
6. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1151531>. – Режим доступа: по подписке.
7. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 135 с. - ISBN 978-5-16-014473-3 .- Текст непосредственный (1)
8. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496340>

#### Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Мотивация и оплата труда. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-24.html#volume2020-3>
3. Управление корпоративной культурой. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1>
4. Управление персоналом. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/18806>
5. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. - URL: <https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=6a969b84-1df0-11e4-b05e-00237dd2fde2>
6. Управление развитием персонала. – URL: <https://grebennikon.ru/journal-25.html#volume2020-3>
7. Управление человеческим потенциалом. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1>

#### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL:<http://biblioclub.ru>
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL:<http://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. –URL:<https://urait.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: <https://www.znanium.com>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт . –URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт. – URL: <http://elibrary.ru/>
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: <http://www.grebennikon.ru/>
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: <http://uisrussia.msu.ru/>
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: <http://docspace.kubsu.ru/>
12. Российская Гостиничная Ассоциация : сайт. - URL: <https://rha.ru/>
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru/>
14. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт. - URL: <https://frio.ru/>
15. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру». - URL: <http://www.garant.ru/>
16. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». - URL: <http://ecsocman.hse.ru/>

## Нормативно-правовые акты

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_187292/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/)
2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей". – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". - <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=873FD9C7559BB27DC76331232337E96A&mode=splus&base=RZR&n=354547&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#ak4rjcblogog>
4. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-п <Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. - <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=197579FAC8EADDEEA02CDE606959702EF&mode=splus&base=RZR&n=333756&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#687wzw1lxuo>
5. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200114767>
6. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 31.07.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.08.2020). - [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/)
7. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - <http://docs.cntd.ru/document/1200095096>
8. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200127461>
9. ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания. - <http://docs.cntd.ru/document/1200103129>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета;	<b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: заданий для практических занятий;
ПК1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами стандартами гостиницы.	правильность выбора методик оформления бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах;	
ПК1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; правильность составления графика выхода на работу; адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала;	
	правильность составления трудовой инструкции; адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; адекватность предложений по предупреждению воровства	<b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения: практических заданий на зачете/экзамене по МДК; выполнения заданий экзамена по модулю; экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.

	<p>гостинице;  соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;  адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;  адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;  владение лексическим и грамматическим минимумом;  логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;  демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор;  соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;  логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;  – Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</p>	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах;  адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;  оптимальность определения этапов решения задачи;  адекватность определения потребности в информации;  – эффективность поиска;  адекватность определения источников нужных ресурсов;  разработка детального плана действий;  правильность оценки рисков на каждом шагу;  точность оценки плюсов и</p>	<p><b>Текущий контроль:</b>  экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:  заданий для практических занятий;  заданий по учебной и производственной практикам;  заданий для самостоятельной работы;  экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b>  экспертное наблюдение и оценка выполнения:  - практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</p>

	минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	выполнения заданий экзамена по модулю; экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	понимание значимости своей профессии	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении	

эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	адекватность понимания общего смысла чужих высказываний на известные профессиональные темы); адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– актуальность используемой нормативно- правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	

#### 4.2. Критерии оценки знаний

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных самостоятельных заданий.

**Реферат.** Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Реферат оценивается по количеству привлеченных источников, глубине анализа проблемы, качестве обоснования авторской позиции, глубине раскрытия темы.

**Тест.** Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тест оценивается по количеству правильных ответов (не менее 50%).

**Критерии оценки знаний студентов в целом по дисциплине:**

**«отлично»** - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

**«хорошо»** - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

**«удовлетворительно»** - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

**«неудовлетворительно»** - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

**Примерные тестовые задания:**

1. Выберите правильный ответ. Какая позиция работника сферы сервиса в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

- a) замечания, оценки личности, перебивание собеседника
- b) упорное отстаивание своей позиции
- c) внимательное слушание, проявление искренней заинтересованности в словах клиента и его критических замечаниях
- d) сосредоточение на своих личных проблемах

2. Выберите правильный ответ. Какие словосочетания относятся к позитивной формулировке в общении с клиентом?

- a) Не беспокойтесь
- b) Будьте уверены
- c) Не знаю
- d) Недорого

3. Выберите правильный ответ. Какой тип питания следует предложить туристам, путешествующим с экскурсионными целями при размещении в гостинице?

- a) «трехразовое питание»
- b) «только завтраки»

- c) «все включено»
- d) «ультра все включено»

4. Выберите правильный ответ. Как называется предприятие общественного питания, предлагающее гостям широкий ассортимент блюд сложного и фирменного приготовления, высокий уровень сервиса, услуги официантов, метрдотелей; организацию культурного и развлекательного досуга клиентов, корпоративного и банкетного обслуживания?

- a) ресторан
- b) кафе
- c) бар
- d) столовая

16. Выберите правильный ответ. Как называется тип обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора?

- a) а ля карт
- b) а парт
- c) табльдот
- d) шведский стол

17. Выберите правильный ответ. Что является финансовым документом для расчета за обслуживание туриста между отелем и /или другими организациями и туроператором?

- a) отчет сопровождающего
- b) ваучер
- c) заявка на бронирование
- d) накладная

18. Выберите правильный ответ. Как называется бар, находящийся в холле гостиницы?

- a) лобби бар
- b) лаундж бар
- c) пул бар
- d) гранд-бар

19. Выберите правильный ответ. Чья позиция соответствует эффективному деловому общению?

Клиентка возмущенно: «Я здесь ни дня не останусь! Отдайте мне деньги, я сейчас же уезжаю!»

- a) сотрудник отеля: «Мы не можем Вам так сразу вернуть деньги! У нас же не банк!»
- b) сотрудник отеля: «Я вижу, Вы очень взволнованы. Я постараюсь Вам помочь. Что случилось?»
- c) сотрудник отеля: «Ну, и что у нас тут происходит? Расскажите, в чем дело?»

20. Выберите правильный ответ. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается?

- a) поглощенность собой, своей речью и чувствами
- b) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию
- c) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника
- d) все ответы верны

21. Выберите правильный ответ. Типы вопроса, которые имеют цель перевести внимание инициатора общения в область интересов спрашивающего, лежащую в стороне от основного направления работы – это:

- a) провокационные вопросы
- b) сбивающие вопросы
- c) альтернативные вопросы
- d) контрольные вопросы

22. Выберите правильный ответ. В каком случае наиболее эффективной стратегией поведения в конфликтной ситуации будет компромисс?

- a) Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов
- b) Обе стороны обладают властью и авторитетом
- c) Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
- d) Одна из сторон понимает, что необходимо выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени

23. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- a) Не позволяйте оппоненту отвечать агрессией на агрессию
- b) Демонстрируйте свое превосходство
- c) Настаивая на своем предложении, не отвергайте слова оппонента, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»
- d) Как можно чаще обращайтесь внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»

24. Из предложенных характеристик поведения в конфликтной ситуации выберите ту, которая по смыслу соответствует стратегии приспособления

- a) Открытая борьба за свои интересы
- b) Стремление уйти от конфликта, не решая его
- c) Урегулирование разногласий через взаимные уступки
- d) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

#### **Примерные задачи:**

1. Рассчитать площадь уборки вестибюля четырехзвездного бизнес отеля вместимостью 120 номеров в соответствии с нормативами

2. Определить численность горничных курортного отеля, 4-е звезды, 96 номеров в соответствии с нормативами

3. Составить перечень уборочных материалов СПА отеля, 5 звезд, 75 номеров в соответствии с нормативами.

4. Составит перечень помещений в пятизвёздочном отеле на 120 номеров в в соответствии с нормативами.

5. Рассчитать площадь номерного фонда отеля 3 звезды, имеющего 20 одноместных и 35 двухместных однокомнатных номеров в соответствии с нормативами.

6. Рассчитать необходимое количество пылесосов для туристского отеля 3 звезды, вместимостью 180 номеров.

7. Составит план работы старшей горничной на месяц в туристском отеле 4 звезды.

8. Рассчитать потребность в униформе для горничных в отеле 4 звезды на 136 номеров в соответствии с нормативами

9. Составить перечень уборочных материалов для текущей уборки номеров гостиничного предприятия.

10. Составить перечень технических средств, используемых при уборке номерного фонда гостиничного предприятия.

11. Составить список чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, применяемых гостиничными предприятиями.

12. Оформить заявку на комплект гостевых принадлежностей.

13. Составить таблицу распределения видов стеновых покрытий по помещениям отеля среднего класса 5 звезд.

14. Составить таблицу распределения видов потолочных покрытий по помещениям отеля 3 звезды.

15. Составить алгоритм ухода за стеновыми покрытиями разных видов.

16. Составить алгоритм ухода за потолочными покрытиями разных видов.

17. Составить таблицу сравнительных характеристик видов мягкой мебели для различных назначений в гостинице.

18. Составить алгоритм ухода за различными видами мягкой мебели.

19. Составить таблицу сравнительных характеристик ковров и ковровых покрытий гостиничных предприятий для различных назначений.

20. Составить таблицу распределения основные виды напольных покрытий по помещениям конгресс-отеля 5 звезд.

21. Составит алгоритм ухода за различными видами напольных покрытий гостиничного предприятия.

22. Составить перечень оборудования гостиничного номера категории «студия» в соответствии с нормативами.

23. Составить технологическую схему стирки белья в прачечной гостиничного предприятия.

24. Определить технологическую последовательность обслуживания клиентов официантами ресторана гостиничного предприятия.

25. Составить алгоритм обслуживания официантом гостей в номерах гостиничных предприятий.

26. Составить алгоритм обслуживания посетителей бизнес центра гостиничного предприятия.

27. Начертить структуру управления службой питания бизнес отеля, 5 звезд.

28. Начертить схему оборота белья в гостиничном предприятии.

29. Составить алгоритм обслуживания посетителей спортивно-оздоровительного центра гостиничного предприятия.

30. Составить алгоритм с обслуживания посетителей камеры хранения гостиничного предприятия.

#### 4.3. Оценочные средств для проведения итоговой аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владеть)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Экзамен	Контроль знания	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы: прилагаются
		Оценка умения решать типовые задачи в области профессиональной деятельности	Оценка навыков логического мышления при решении задач в области профессиональной деятельности	Оценка способности грамотно и четко излагать ход решения задач в области профессиональной деятельности и аргументировать результаты	Задачи прилагаются

#### 4.4. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

1. Организационно управленческая структура службы эксплуатации номерного фонда.
2. Состав службы эксплуатации номерного фонда, основные функции.
3. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.
4. Персонал номерного фонда, квалификационные требования и должностные обязанности.
5. Правила поведения в нестандартных ситуациях сотрудников службы эксплуатации номерного фонда.
6. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
7. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
8. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.
9. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.

10. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
11. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
12. Деловое общение. Этика и этикет.
13. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.
14. Состав и группировка ценностей основных средств. Оценка материалов.
15. Основные положения по учету материалов.
16. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.
17. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.
18. Учет ремонта основных средств.
19. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
20. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
21. Технология работы прачечной – химчистки.
22. Требования, предъявляемые к уборочным материалам, применяемых в гостиницах
23. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной – химчистки
24. Технология работы поэтажного персонала
25. Основные технологические документы административно – хозяйственной службы гостиницы

#### **4.5. Примерные вопросы для проведения итоговой аттестации (экзамен)**

##### *Часть I. Теоретическая часть*

1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
4. Уборочные материалы, техника, инвентарь
5. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.

6. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
7. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
8. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.
9. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
10. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
11. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
12. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.
13. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
14. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
15. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
16. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.
17. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице
18. Воровство в гостинице.
19. Системы контроля доступа в помещения.
20. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
21. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
22. Основные технологические документы административно – хозяйственной службы гостиницы.
23. Комплектация номеров.
24. Порядок устранения технических неисправностей в гостиничных номерах.
25. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров

*Часть II. Практическая часть.*

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

2. Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: махровый халат.

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

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

5. 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.»

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

7. 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.»

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

9. Производственное задание: «Вы анализируете отчет о занятости номерного фонда. Что означает следующая аббревиатура? а) CL AE, б) OS AF, в) CL, г) DI OS.»

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

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

12. Ситуационная задача: «Гость просит убратся в его номере дважды (трижды) за сутки. Правомерны ли его требования

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

14. Ситуационная задача: «Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, Вы обнаружили забытые мужские часы Ваши действия».
15. Производственное задание: «Вы анализируете отчет о занятости номерного фонда. Что означает следующая аббревиатура?: а) ОО ; б) DI ; в) CL OC ; г) DI DW ».
16. Ситуационная задача: « Вы – горничная, во время проведения уборки в номер вернулся гость. Ваши действия?»
17. 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».
18. Ситуационная задача: «Горничная обнаружила, что в 2- х местном номере один клиент спит на двух кроватях. Как в этом случае ей следует поступить?»
19. Ситуационная задача: «Вы – горничная, во время уборки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия?»
20. Производственное задание: «Скомплекуйте папку гостя и прокомментируйте собранный материал».
21. Ситуационная задача: «Вы – горничная, как Вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник?»
22. Производственное задание : «Поприветствуйте звонящего в службу АХС гостя. Какими правилами телефонного этикета должен руководствоваться дежурный администратор»
23. Практическое задание: « Укажите цикличность текущей уборки заселенных гостиничных номеров: а) стандартный номер, б) номер «люкс», в) номер улучшенной планировки.»
24. Ситуационная задача: Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт.
25. Практическое задание. Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: шёлковая блузка

ЛИСТ

изменений рабочей учебной программы по дисциплине  
Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу дисциплины

Основания внесения дополнений и изменений	Раздел РПД, в который вносятся изменения	Содержание вносимых дополнений, изменений
Предложение работодателя	нет	нет
Предложение составителя программы		
Приобретение, издание литературы, обновление перечня и содержания ЭБС, баз данных		

Составитель: преподаватель \_\_\_\_\_ О.Д.Татаренко  
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис протокол № 4 от «27» ноября 2022 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис  
Т.А.Резуенко  
« » 202 г.

Зам. директора филиала \_\_\_\_\_ Т.А.Резуенко  
« » 202 г.

Заведующая библиотекой филиала \_\_\_\_\_ Л.Г.Соколова  
« » 202 г.

Инженер-электроник (программно-информационное обеспечение образовательной программы) \_\_\_\_\_ А.В.Сметанин  
« » 202 г.

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике Татаренко О.Д. для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 №1552 (зарегистрирован в Минюсте России 26.12.2016 № 44974)

Рабочая программа составлена на основе модульно - компетентностного подхода к построению содержания курса и позволяет оптимально сочетать теоретическую и практическую составляющие обучения.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения дисциплины по предложенной программе, должен:

Иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности по приему и размещению гостей;

Уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программы дисциплины Организация текущей деятельности работников службы приема и размещения включает в себя различные методы и

формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

Данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения дисциплины «Организация текущей деятельности работников службы приема и размещения».

Рецензент:

Директор ИП Стефанова З.К.

Отель «Парадейсон»



З.К.Стефанова

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике Татаренко О.Д. для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 №1552 (зарегистрирован в Минюсте России 26.12.2016 № 44974)

Содержание и направленность РПД соответствует целям образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и будущей профессиональной деятельности обучающегося. Рецензируемая РПД позволяет правильно сформировать необходимые знания, умения и навыки.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Приведенные учебные материалы по лекционным и практическим занятиям и самостоятельной работе позволяют освоить обучающимся необходимые знания, умения и навыки, соответствуют предъявляемым требованиям.

Рабочая программы дисциплины МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения учебной дисциплины МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с целью формирования и оценки знаний, умений и навыков по данному предмету.



Генеральный директор  
ОАО Санаторий «Красная Галка»

 К.Т. Дмитриев