

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И  
ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

**МДК 03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы  
обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

ПРИНЯТО:  
Предметной (цикловой) комиссией  
профессионального цикла колледжа

Протокол № 1  
от «31» августа 2021 г.

Председатель предметной (цикловой)  
комиссии

  
(подпись) С.Н. Соколова  
(ФИО)

Разработчик:  
Преподаватель ГЭК НовГУ

  
(подпись) Черникова Р.Н.  
(ФИО)

« 31 » августа 2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Пояснительная записка .....                                                                                  | 4  |
| Тематический план .....                                                                                      | 8  |
| СРС № 1 .....                                                                                                | 12 |
| СРС № 2 .....                                                                                                | 13 |
| Информационное обеспечение дисциплины .....                                                                  | 15 |
| Лист внесения изменений в методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы ..... | 16 |

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы, являются частью учебно-методического комплекса дисциплины ПМ.03 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, МДК 03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда,, составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.
2. Рабочей программой профессионального модуля
3. Локальными актами НовГУ.

Формами внеаудиторной самостоятельной работы являются: подготовка к учебным занятиям, выполнение проблемно-познавательных заданий, работа с текстами, творческие задания.

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся должен овладеть общими компетенциями

|       |                                                                                                                                                                                       |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 1  | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам                                                                                    |
| ОК 2  | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности                                                                 |
| ОК 3  | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие                                                                                                        |
| ОК 4  | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами                                                                                    |
| ОК 5  | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста                                                      |
| ОК 6  | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей                                                   |
| ОК 7  | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях                                                                         |
| ОК 8  | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 9  | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности                                                                                                                |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                                                   |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере                                                                                                                 |

### **Уметь:**

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказание первой помощи и действий в экстремальной ситуации

### **Знать:**

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, её цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчётности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

### **Критерии оценки**

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

При оценке ответа учитываются:

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

Оценка «5» ставится, если студент:

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

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

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

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

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

Отметка «2» ставится, если студент:

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

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

Критерии оценки творческой работы (проблемно-познавательной)

Работа оценивается по пятибалльной системе

Отметка «5» ставится, если студент:

- полностью раскрыл тему, используя достаточное количество аргументов;
- соблюдал логику изложения;
- отвечая на вопросы, высказывал собственное мнение;
- выполнил работу не менее 3-5 страниц

Отметка «4» ставится, если студент:

- аргументированно ответил на большую часть вопросов;
- соблюдал логику изложения;
- отвечая на вопросы, старался высказать собственное мнение;
- выполнил работу не менее 3-4 страниц

Отметка «3» ставится, если студент:

- отвечая на вопросы не использовал достаточных аргументов;
- нарушал логику изложения;
- высказанное по отдельным вопросам собственное мнение, оказалось необоснованным;
- выполнил работу в объёме 2-3 страниц

Отметка «2» ставится, если студент не выполнил работу

# ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| Наименование раздела профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем                                                      | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)                                                                  | Кол-во часов |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1                                                                                                                                             | 2                                                                                                                                                                                                        | 3            |
| <b>МДК 03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>                           |                                                                                                                                                                                                          | <b>166</b>   |
| <b>Раздел 1. ПМ</b><br><b>Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b> |                                                                                                                                                                                                          | <b>90</b>    |
| <b>Тема 1.1</b><br>Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда                                          | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                                        | 30           |
|                                                                                                                                               | 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Основные технологические документы оформляемые в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления                                      |              |
|                                                                                                                                               | 2. Персонал номерного фонда. Охрана труда и техники безопасности. Квалификационные требования к работникам службы номерного фонда                                                                        |              |
|                                                                                                                                               | 3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда                                                                                                         |              |
|                                                                                                                                               | 4. Нормы расхода чистящих и моющих средств                                                                                                                                                               |              |
|                                                                                                                                               | 5. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Система мотивации и оплаты труда                                                                                                                    |              |
|                                                                                                                                               | 6. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе в уборочными материалами, техникой, инвентарём. Контроль за обращением с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами |              |
|                                                                                                                                               | 7. Деловое общение. Этика и этикет                                                                                                                                                                       |              |
|                                                                                                                                               | <b>Практическое занятие № 1</b>                                                                                                                                                                          | 14           |
|                                                                                                                                               | 1. Определить численность работников, занятых обслуживанием в соответствии с установленными нормативами                                                                                                  |              |
|                                                                                                                                               | 2. Составить график работы персонала                                                                                                                                                                     |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 3. Составить персональные задания горничным                                                                              |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4. Решение ситуационных задач                                                                                            |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5. Практическая подготовка                                                                                               |    |
| <b>Тема 1.2</b><br>Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Содержание</b>                                                                                                        | 30 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1. Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда                           |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2. Учёт и оценка основных средств и материальных ценностей гостиницы. Основные положения по учёту материалов             |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 3. Методика определения потребностей службы обслуживания номерного фонда в материальных ресурсах                         |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4. Порядок расчёта и учёт износа основных средств. Понятие и порядок расчёта амортизационных отчислений                  |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление                               |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Практическое занятие № 2</b>                                                                                          | 14 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1. Планирование потребностей в персонале с учётом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2. Расчёт потребностей в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре                                      |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 3. Практическая подготовка                                                                                               |    |
| <b>Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ</b><br>1. Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы по рекомендации преподавателя<br>2. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя<br>3. Подготовка доклада с презентацией на тему: «Структура службы эксплуатации номерного фонда»<br>4. Заполнить технологические документы службы номерного фонда<br>5. Составить график работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда<br>6. Составить персональные задания горничным по уборке номеров<br>7. Произвести расчёт потребностей в постельном белье в гостинице 1* и 5*. Объяснить разницу в потребностях белья, чистящих и моющих средствах |                                                                                                                          | 2  |
| <b>Раздел 2 ПМ</b><br><b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                          | 76 |

|                                                                                                                               |                                                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</b> |                                                                                                                                                   |    |
| <b>Тема 2.1</b><br>Организация поэтажного обслуживания номерного фонда                                                        | <b>Содержание</b>                                                                                                                                 | 10 |
|                                                                                                                               | 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. Учёт и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. |    |
|                                                                                                                               | 6. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей                                                                               |    |
|                                                                                                                               | <b>Практическое занятие № 3</b>                                                                                                                   | 8  |
|                                                                                                                               | 1. Оформление технологических документов службы номерного фонда                                                                                   |    |
|                                                                                                                               | 2. Составление инструкции по уборке помещений гостиницы                                                                                           |    |
|                                                                                                                               | 3. Уборочная техника и инвентарь, правила техники безопасности при работе                                                                         |    |
|                                                                                                                               | 4. Оформление забытых вещей                                                                                                                       |    |
| <b>Тема 2.2</b><br>Организация работы прачечной и химчистки в гостинице                                                       | 5. Практическая подготовка                                                                                                                        |    |
|                                                                                                                               | <b>Содержание</b>                                                                                                                                 | 12 |
|                                                                                                                               | 1. Требования к гостиничному белью. Стандарты гостиничного белья                                                                                  |    |
|                                                                                                                               | 2. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов                                                                                |    |
|                                                                                                                               | 3. Организация работы прачечной-химчистки в гостинице                                                                                             |    |
|                                                                                                                               | 4. Порядок приёма и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих                                                                |    |
|                                                                                                                               | <b>Практическое занятие № 4</b>                                                                                                                   | 8  |
|                                                                                                                               | 1. Расшифровка ярлыков текстильных изделий                                                                                                        |    |
|                                                                                                                               | 2. Отработка навыков приёма и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих                                                      |    |
| <b>Тема 2.3</b><br>Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице                                                | 3. Практическая подготовка                                                                                                                        |    |
|                                                                                                                               | <b>Содержание</b>                                                                                                                                 | 12 |
|                                                                                                                               | 1. Виды дополнительных услуг. Услуги бизнес-центра и сервис-бюро                                                                                  |    |
|                                                                                                                               | 2. Организация экскурсионного обслуживания                                                                                                        |    |

|                                                                                                        |              |                                                                                                      |                                                                                      |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                                                                                        |              | 3. Технология оказания телекоммуникационных услуг. Услуга «побудка»                                  |                                                                                      |   |
|                                                                                                        |              | 4. Оказание персональных, торговых и банковских услуг. Транспортные услуги                           |                                                                                      |   |
|                                                                                                        |              | 5. Организация отдыха и развлечений, спортивно-оздоровительный комплекс                              |                                                                                      |   |
|                                                                                                        |              | <b>Практическое занятие № 5</b>                                                                      | 8                                                                                    |   |
|                                                                                                        |              | 1. Виды и предоставление дополнительных услуг                                                        |                                                                                      |   |
|                                                                                                        |              | 2. Оформление заказов на различные услуги. Контроль деятельности сотрудников по выполнению заказов   |                                                                                      |   |
|                                                                                                        |              | 3. Оказание персональных услуг гостю. Контроль качества выполненной работы                           |                                                                                      |   |
|                                                                                                        |              | 4. Разработка анимационных программ и экскурсионных маршрутов                                        |                                                                                      |   |
|                                                                                                        |              | 5. Практическая подготовка                                                                           |                                                                                      |   |
| Тема 2.4<br>Обеспечение безопасности проживающих                                                       | безопасности | <b>Содержание</b>                                                                                    | 10                                                                                   |   |
|                                                                                                        |              | 1. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности в гостинице                 |                                                                                      |   |
|                                                                                                        |              | 2. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм                                       |                                                                                      |   |
|                                                                                                        |              | 3. Защита персональных данных проживающих. Коммерческая тайна гостиницы                              |                                                                                      |   |
|                                                                                                        |              | 4. Система контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих |                                                                                      |   |
|                                                                                                        |              | 5. Система видеонаблюдения и охранной сигнализации                                                   |                                                                                      |   |
|                                                                                                        |              |                                                                                                      | <b>Практическое занятие № 6</b>                                                      | 6 |
|                                                                                                        |              |                                                                                                      | 1. Составить концепцию безопасности проживающих в гостинице                          |   |
|                                                                                                        |              |                                                                                                      | 2. Составить схему структуры службы безопасности                                     |   |
|                                                                                                        |              |                                                                                                      | 3. Действия сотрудников службы обслуживания номерного фонда в экстремальной ситуации |   |
|                                                                                                        |              |                                                                                                      | 4. Действия сотрудников службы обслуживания номерного фонда при возникновении пожара |   |
|                                                                                                        |              |                                                                                                      | 5. Практическая подготовка                                                           |   |
| <b>Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ</b>                                                |              |                                                                                                      | 2                                                                                    |   |
| 1. Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы по рекомендации преподавателя       |              |                                                                                                      |                                                                                      |   |
| 2. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя         |              |                                                                                                      |                                                                                      |   |
| 3. Подготовить по материалам отелей Великого Новгорода и Интернета сообщения о видах воровства в отеле |              |                                                                                                      |                                                                                      |   |
| 4. Составить схему международных знаков по уходу за тканями из различных материалов                    |              |                                                                                                      |                                                                                      |   |

## Содержание самостоятельной работы

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

Тема 1.2 Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Самостоятельная работа № 1 (2 час.)

Выполнение проблемно-познавательных заданий на знание основных понятий правил предоставления гостиничных услуг службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.

Вид самостоятельной работы: внеаудиторная

Цель самостоятельной работы:

- научить студента самостоятельной практической деятельности
- овладеть знаниями и умениями предоставления услуг комфортного проживания гостей отеля
- развить творческое мышление студента

Студент должен знать

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, её цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчётности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Студент должен уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;

- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказание первой помощи и действий в экстремальной ситуации

Выполнить проблемно-познавательные задания

1. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
2. Вычислить нормы расхода чистящих и моющих средств в гостинице, количество номеров 56
3. Структура и функции службы питания в гостинице
4. Предложить ассортимент предметов индивидуального пользования в гостинице: назначение, качество, порядок замены
5. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда

Форма контроля: защита творческих заданий

Список рекомендуемой литературы

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела. – М.: ФОРУ ИНФРА-М, 2021 – 432с.
2. Ёхина М.А. Организация и обслуживание в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 234с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М6НИЦ ИНФРА-М, 2020 – 304с.

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

Тема 2.2 Организация работы прачечной и химчистки в гостинице

Тема 2.3 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице

Тема 2.4 Обеспечение безопасности проживающих

Самостоятельная работа № 2 (2 час)

Вид самостоятельной работы: внеаудиторная

Цель самостоятельной работы:

- научить студента самостоятельной практической деятельности
- овладеть знаниями и умениями предоставления услуг комфортного проживания гостей отеля

- развить творческое мышление студента

Студент должен знать

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, её цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчётности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Студент должен уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказание первой помощи и действий в экстремальной ситуации

Выполнить проблемно-познавательные задания

1. Подготовить сообщение «Виды завтраков, характеристика основных типов»
2. Предоставить структуру обязанностей уборщиц служебных помещений, хаузменов, рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений
3. Подготовить сообщение: «Требования предъявляемые к гостиничному белью. Стандарты гостиничного белья».
4. Подготовить сообщение «Охрана труда персонала административно-хозяйственной службы»
5. Подготовить сообщение «Технология использования уборочного инвентаря»

Форма контроля: защита творческих заданий

Список рекомендуемой литературы

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела. – М.: ФОРУ ИНФРА-М, 2021 – 432с.

2. Ёхина М.А. Организация и обслуживание в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 234с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М6НИЦ ИНФРА-М, 2020 – 304с.

### Информационное обеспечение обучения

#### *Основная литература:*

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела. – М.: ФОРУ ИНФРА-М, 2021 – 432с.
2. Ёхина М.А. Организация и обслуживание в гостиницах. – М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 234с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М.: Альфа-М6НИЦ ИНФРА-М, 2020 – 304с.

#### *Дополнительная литература:*

1. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности. – М.: ИНФРА-М, 2020 – 299с.
2. Николаенко П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для СПО. – М.: Юрайт, 2020 – 449с.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО.- М.: Юрайт, 2020 – 331с.

#### *Программное обеспечение*

| Наименование программного продукта       | Обоснование для использования (лицензия, договор, счёт, акт или иное) | Дата выдачи |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Microsoft Windows 7 Professional         | Dreamspark (Imagine)<br>№ 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212        | 30.04.2015  |
| Microsoft Windows 10 for Educational Use | Dreamspark (Imagine)<br>№ 370aef61-476a-4b9f-bd7c-84bb13374212        | 30.04.2015  |
| Подписка Microsoft Office 365            | свободно распространяемое для вузов                                   | -           |
| Adobe Acrobat                            | свободно распространяемое                                             | -           |
| Teams                                    | свободно распространяемое                                             | -           |
| Zoom                                     | свободно распространяемое                                             | -           |

#### *Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы*

| Наименование ресурса                                                                                                                                             | Договор                                  | Срок договора |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------|
| <b>Профессиональные базы данных</b>                                                                                                                              |                                          |               |
| База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <a href="https://www.biblio-online.ru">https://www.biblio-online.ru</a><br>Коллекция: Легендарные книги | Договор №63/юс от 20.03.2018             | бессрочный    |
| База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» <a href="https://www.biblio-online.ru">https://www.biblio-online.ru</a>                                 | Договор № 4431/05/ЕП (У)21 от 17.03.2021 | 31.12.2021    |
| База открытых данных Росфинмониторинга <a href="http://www.fedsfm.ru/opendata">http://www.fedsfm.ru/opendata</a>                                                 | в открытом доступе                       | -             |

|                                                                                                                                                             |                    |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|
| <b>Информационные справочные системы</b>                                                                                                                    |                    |   |
| Справочно-правовая система КонсультантПлюс<br>(КонсультантПлюс студенту и преподавателю) <a href="http://www.consultant.ru/edu/">www.consultant.ru/edu/</a> | в открытом доступе | - |

*Журналы периодического издания*

1. «ОТЕЛЬ»
2. Пять звёзд»
3. Гостиница и ресторан»

*Интернет – ресурсы*

1. [www. clective.ru](http://www.clective.ru)
2. [www.libgost.ru](http://www.libgost.ru)
3. [www. Profz. Ru](http://www.Profz. Ru)
4. [www. Moy-bereg.ru](http://www. Moy-bereg.ru)
5. [www.bbc.co.uk/worldservice/learmingenglish](http://www.bbc.co.uk/worldservice/learmingenglish)

Лист внесения изменений в методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы

[illegible]