



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Педагогическим советом Колледжа

Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.  
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности  
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

**основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего  
звена**

**по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

**Квалификация: специалист по гостеприимству**

**год начала подготовки: 2021**

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>Варламова А.В.</i>
<i>Преподаватель</i>		<i>Чернов А.С.</i>

**Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>



## 1. Практические занятия

Практические формы занятий – это такие формы организации учебного процесса, которые способствуют разнообразному (индивидуальному, групповому, коллективному) изучению поставленных вопросов и проблем, активному взаимодействию обучаемых и преподавателя, живому обмену мнениями между ними, нацеленному на выработку правильного понимания содержания изучаемой темы.

*Проведение практических занятий позволяет реализовать следующие дидактические цели и задачи:*

- 1) оптимально сочетать лекционные занятия с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов, их теоретическую подготовку с практической;
- 2) развивать умения, навыки умственной работы, творческого мышления, умения использовать теоретические знания для решения практических задач;
- 3) формировать умение использовать справочную, правовую, нормативную документацию и специальную литературу;
- 4) формировать у студентов интерес исследовательской деятельности;
- 5) осуществлять диагностику и контроль знаний студентов по отдельным разделам и темам программы.

*Практические занятия должны отвечать общедидактическим требованиям:*

- научность;
- доступность;
- единство формы и содержания;
- обеспечение обратной связи;
- проблемность;
- учет особенностей студенческой группы и их профессиональной направленности;
- сочетание с лекционными занятиями и самостоятельной работой студентов.

### Тематика и содержание

**Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале**



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

### ***Практические занятия***

Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Содержание: Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров. Решение ситуационных задач.

### ***Практические занятия***

Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.

Содержание: Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.

### **Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка**

Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.

**Содержание:** участие в Молодежном гостиничном фестивале "Комфорт и уют. Поколение NEXT", выполнение индивидуального задания, защита

## **МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

### ***Практические занятия***

Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.

Содержание: Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста "Housekeeping". Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.



## **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**

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

#### ***Практические занятия***

Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.

Содержание: Оформление технологических документов службы номерного фонда. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. Оформление забытых вещей.

#### ***Практические занятия***

Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки  
Содержание: Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

#### **Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка**

Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки  
Содержание: практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Организация работы прачечной и химчистки в гостинице"

#### ***Практические занятия***

Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.  
Содержание: Составление концепции безопасности для гостиницы. Составление схемы структуры службы безопасности

#### ***Практические занятия***

Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих  
Составление программы противодействия воровству в гостинице. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.



## **МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

### ***Практические занятия***

Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.

Содержание: Введение лексики, закрепление в упражнениях. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.

Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики.

Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.

### **Тематика и содержание самостоятельной работы.**

Самостоятельная работа обучающихся подразумевает получение и закрепление программы по пройденным темам самостоятельно. При выполнении самостоятельной работы студентам следует воспользоваться основной и дополнительной литературой и осуществить поиск информации в сети интернет.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет студентам развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний и умений, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

**Самостоятельная работа** строится из следующих видов работы:

- изучение студентами теоретического материала, подготовка к лекциям;
- изучение студентами теоретического материала по материалам курса для работы на практических занятиях;
- подбор и изучение литературы в ЭБС для выполнения индивидуального задания по составлению реферата;
- выполнение домашних заданий по теме практического занятия для текущего контроля;
- написание докладов, сообщений по курсу;
- составление конспекта.



## **Тематика и содержание самостоятельной работы**

### **Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале**

#### **Самостоятельная работа по МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Содержание: 1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 2. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю (по месту прохождения практики). 3. Составить таблицу по основным средствам, используемым в гостиницах при проведении уборочных работ. 4. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.

#### **Самостоятельная работа по МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Содержание: Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 2. Составить таблицу по основным средствам, используемым в гостиницах при проведении уборочных работ.

### **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**

#### **Самостоятельная работа по МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

Содержание: Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по месту прохождения практики). 2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. 3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности, используемые в гостинице»



**Самостоятельная работа по МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

Содержание: Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по месту прохождения практики). 2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.

**2. Информационное обеспечение обучения.**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы.**

**3.2.1. Основная литература:**

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a9e593b437e42.26494231](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. 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>
4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
6. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, 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>

**3.2.2. Дополнительная литература:**

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А.



Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Беякова, 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>

### 3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>