

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21/07/2023 13:06:13  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

**Кафедра гостеприимства и международных  
бизнес-коммуникаций**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



М.В. Усынин

«29» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА ОТЕЛЯ**

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность (профиль): Управление в гостиничном бизнесе  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная  
Год набора – 2023

Челябинск – 2023

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания номерного фонда отеля» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 08 июня 2017 г. № 515).

Автор-составитель: Костак Е. Ю.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 10 от 29.05.2023 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства  
и международных бизнес-коммуникаций,  
кандидат педагогических наук, доцент



М.В. Василиженко

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля).....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....	6
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	12
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....	12
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	13
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	13
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем .....	14
11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	15

## 1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1. Наименование дисциплины

Организация обслуживания номерного фонда отеля

### 1.2. Цель дисциплины

Формирование у студентов знаний о принципах организации службы уборки номеров, оборудовании и инвентаре; твердых практических навыков владения приемами уборки гостиничных номеров.

### 1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- усвоение знаний о принципах организации службы уборки номеров, профессиональной этике сотрудников сферы обслуживания, профессиональной терминологии, современном уборочном оборудовании и инвентаре;
- выработка твердых практических навыков владения приемами уборки гостиничных номеров;
- формирование способности применять на практике весь спектр приобретенных знаний и навыков.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Организация обслуживания номерного фонда отеля» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни УК-6.2. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения УК-6.3. Владеет методами управления собственным временем; технологиями освоения профессиональных знаний, умений, и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни
ПК-1. Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения	ПК-1.1 Осуществляет бизнес-анализ при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и обще-

<p>по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>ственного питания  ПК-1.2 Осуществляет обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания  ПК-1.3 Применяет обосновано законодательство РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания</p>
<p>ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>ПК-3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение  ПК-3.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале  ПК-3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства</p>
<p>ПК-4. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</p>	<p>ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам  ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами  ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p>
<p>ПК-7. Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания</p>	<p>ПК-7.1. Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания  ПК-7.2. Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания  ПК-7.3. Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания</p>

### **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Учебная дисциплина «Организация обслуживания номерного фонда отеля» относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) Управление в гостиничном бизнесе.

### **4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА**

## КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа. Дисциплина изучается на 2 курсе, 3,4 семестрах.

### Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Всего	Разделение по семестрам	
		3	4
Общая трудоемкость, ЗЕТ	4	2	2
Общая трудоемкость, час.	144	72	72
Аудиторные занятия, час.	70	34	36
Лекции, час.	36	18	18
Практические занятия, час.	34	16	18
Самостоятельная работа	74	38	36
Курсовой проект (работа)	-	-	-
Контрольные работы	-	-	-
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	зачет	зачет	зачет

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

### 5.1. Содержание дисциплины

#### Тема 1. Роль и значение Housekeeping в деятельности гостиницы.

Housekeeping в отеле: состав службы, назначение деятельности, взаимодействие с другими подразделениями. Организация труда сотрудников службы Housekeeping. Склады и офисы службы Housekeeping.

#### Тема 2. Оснащения номеров. Интерьеры.

Прием гостей. Категории гостей. Интерьеры. Оснащения номеров. Виды номеров. Предметы обстановки и оснащения номеров.

#### Тема 3. Менеджмент уборки в отеле.

Рабочие средства. Учет расхода рабочих средств. Факторы, влияющие на результат уборочных работ в отеле. Виды проведения уборочных работ. Инструменты планирования и контроля уборочных работ. Техника безопасности при выполнении уборочных работ.

#### Тема 4. Гостевые и общественные помещения отеля.

Виды гостевых и общественных помещений, порядок их уборки. Варианты строительного оснащения в отеле и способы их уборки. Требования к оснащению отеля и его номеров в соответствии с их категорией.

#### Тема 5. Организация уборочных работ.

Методы уборочных работ. Оборудование и средства труда. Факторы, влияющие на результат уборочных работ. Порядок проведения уборочных работ. Текущая уборка. Промежуточная уборка. Генеральная уборка. Уборка номерного фонда с помощью клининговой компании.

#### Тема 6. Мебель и уход за ней.

Мебель из натуральных материалов. Плетеная мебель. Мебель со стеклянными и зеркальными поверхностями. Пластиковая мебель. Мебель из металла или металлическими частями. Мягкая мебель. Мебельный склад. Требования к комфорту и гигиене спального места. Постельные принадлежности.

#### Тема 7. Руководство сотрудниками Housekeeping.

Понятие руководства сотрудниками службы Housekeeping, стили управления. Способы развития персонала службы Housekeeping. Требования к управляющей службе

Housekeeping. Технология приема новых сотрудников в службу Housekeeping. Введение в курс дела новых сотрудников.

### Тема 8. Слагаемые продуктивности и инструменты планирования при проведении уборочных работ.

Повышение производительности труда. Обучение. Исследование временных затрат и затрат по трудоемкости при уборке номеров. Плановое распределение обязанностей и роль должностных инструкций. Контроль. Управление персоналом.

#### 5.2. Тематический план

Номера и наименование разделов и тем	Количество часов				
	Общая трудоемкость	из них			
		Самостоятельная работа	Аудиторные занятия	из них	
Лекции	Практические занятия				
<b>3 семестр</b>					
Тема 1. Роль и значение Housekeeping в деятельности гостиницы.	16	8	8	4	4
Тема 2. Оснащения номеров. Интерьеры.	16	10	6	6	-
Тема 3. Менеджмент уборки в отеле.	24	12	12	4	8
Тема 4. Гостевые и общественные помещения отеля.	16	8	8	4	4
<b>Всего за 3 семестр</b>	<b>72</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>18</b>	<b>16</b>
<b>4 семестр</b>					
Тема 5. Организация уборочных работ.	18	10	8	4	4
Тема 6. Мебель и уход за ней.	18	10	8	2	6
Тема 7. Руководство сотрудниками Housekeeping.	16	8	8	6	2
Тема 8. Слагаемые продуктивности и инструменты планирования при проведении уборочных работ.	20	8	12	6	6
<b>Всего за 4 семестр</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>144</b>	<b>74</b>	<b>70</b>	<b>36</b>	<b>34</b>
<b>Всего зачетных единиц</b>	<b>4</b>				

#### 5.3. Лекционные занятия

Тема	Содержание	час.	Формируемые компетенции
Тема 1. Роль и значение Housekeeping в деятельности гостиницы.	Housekeeping в отеле: состав службы, назначение деятельности, взаимодействие с другими подразделениями. Организация труда сотрудников службы Housekeeping. Склады и офисы службы Housekeeping.	4	УК-3, УК-6, ПК-1, ПК-3
Тема 2. Оснащения номеров. Интерьеры.	Прием гостей. Категории гостей. Интерьеры. Оснащения номеров. Виды номеров. Предметы обстановки и оснащения номеров.	6	УК-3, ПК-4, ПК-7
Тема 3. Менеджмент уборки в отеле.	Рабочие средства. Учет расхода рабочих средств. Факторы, влияющие на результат уборочных работ в отеле.	4	УК-6, ПК-3, ПК-4

	Виды проведения уборочных работ. Инструменты планирования и контроля уборочных работ. Техника безопасности при выполнении уборочных работ.		
Тема 4. Гостевые и общественные помещения отеля.	Виды гостевых и общественных помещений, порядок их уборки. Варианты строительного оснащения в отеле и способы их уборки. Требования к оснащению отеля и его номеров в соответствии с их категорией.	4	УК-3, ПК-4, ПК-7
Тема 5. Организация уборочных работ.	Методы уборочных работ. Оборудование и средства труда. Факторы, влияющие на результат уборочных работ. Порядок проведения уборочных работ. Текущая уборка. Промежуточная уборка. Генеральная уборка. Уборка номерного фонда с помощью клининговой компании.	4	ПК-1, ПК-3, ПК-4
Тема 6. Мебель и уход за ней.	Мебель из натуральных материалов. Плетеная мебель. Мебель со стеклянными и зеркальными поверхностями. Пластиковая мебель. Мебель из металла или металлическими частями. Мягкая мебель. Мебельный склад. Требования к комфорту и гигиене спального места. Постельные принадлежности.	2	УК-3, УК-6
Тема 7. Руководство сотрудниками Housekeeping.	Понятие руководства сотрудниками службы Housekeeping, стили управления. Способы развития персонала службы Housekeeping. Требования к управляющей службе Housekeeping. Технология приема новых сотрудников в службу Housekeeping. Введение в курс дела новых сотрудников.	6	УК-3, УК-6, ПК-3, ПК-4
Тема 8. Слагаемые продуктивности и инструменты планирования при проведении уборочных работ.	Повышение производительности труда. Обучение. Исследование временных затрат и затрат по трудоемкости при уборке номеров. Плановое распределение обязанностей и роль должностных инструкций. Контроль. Управление персоналом.	6	УК-3, УК-6, ПК-3

## 5.4. Практические занятия

Тема	Содержание	Часы	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля, формируемых компетенций
Тема 1. Роль и значение Housekeeping в деятельности гостиницы.	Housekeeping в отеле: состав службы, назначение деятельности, взаимодействие с другими подразделениями. Организация труда сотрудников службы Housekeeping. Склады и офисы службы Housekeeping.	4	УК-3, УК-6, ПК1, ПК-3	Устный опрос Выполнение практического задания
Тема 3. Менеджмент уборки в отеле.	Рабочие средства. Учет расхода рабочих средств. Факторы, влияющие на результат уборочных работ в отеле. Виды и методы проведения уборочных работ. Инструменты планирования и контроля уборочных работ. Техника безопасности при выполнении уборочных работ.	8	УК-3, ПК-4, ПК-7	Устный опрос Выполнение практического задания
Тема 4. Гостевые и общественные помещения отеля.	Виды гостевых и общественных помещений, порядок их уборки. Варианты строительного оснащения в отеле и способы их уборки. Требования к оснащению отеля и его номеров в соответствии с их категорией.	4	УК-6, ПК-3, ПК-4	Устный опрос Выполнение практического задания
Тема 5. Организация уборочных работ.	Методы уборочных работ. Оборудование и средства труда. Факторы, влияющие на результат уборочных работ. Порядок проведения уборочных работ. Текущая уборка. Промежуточная уборка. Генеральная уборка. Уборка номерного фонда с помощью клининговой компании.	4	ПК-1, ПК-3, ПК-4	Устный опрос Выполнение практического задания
Тема 6. Мебель и уход за ней.	Мебель из натуральных материалов. Плетеная мебель. Мебель со стеклянными и зеркальными поверхностями. Пластиковая мебель. Мебель из металла или металлических частями. Мягкая мебель. Мебельный склад. Требования к комфорту и гигиене спального места. Постельные принадлежности.	6	УК-3, УК-6	Устный опрос Выполнение практического задания
Тема 7. Руководство сотрудниками Housekeeping.	Понятие руководства сотрудниками службы Housekeeping, стили управления. Способы развития персонала службы	2	УК-3, УК-6, ПК-3, ПК-4	Выполнение ситуационных задач

	Housekeeping. Требования к управляющей службе Housekeeping. Технология приема новых сотрудников в службу Housekeeping. Введение в курс дела новых сотрудников.			
Тема 8. Слагаемые продуктивности и инструменты планирования при проведении уборочных работ.	Повышение производительности труда. Обучение. Исследование временных затрат и затрат по трудоемкости при уборке номеров. Плановое распределение обязанностей и роль должностных инструкций. Контроль. Управление персоналом.	6	УК-3, УК-6, ПК-3	Защита практического задания Тестирование

### 5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	Часы	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
Тема 1. Роль и значение Housekeeping в деятельности гостиницы.	1.Изучение лекционного материала по теме. 2.Обязанности сотрудников службы (таблица). 3.Подготовка докладов с презентациями на темы «Внешний вид сотрудников службы Housekeeping», «Форма сотрудников службы Housekeeping».	8	УК-3, УК-6, ПК1, ПК-3	Проверка домашнего задания (таблица). Самостоятельная работа, включающая подготовку докладов с презентациями, защита презентаций
Тема 2. Оснащения номеров. Интерьеры.	1. Изучение лекционного материала по теме. 2. Работа с требованиями к отелям различных категорий, терминологий. 3. Творческое задание: создание рисунка (макета) комнаты в отеле, обставленного в определенной тематике отеля.	10	УК-3, ПК-4, ПК-7	Проверка домашнего задания (таблица). Самостоятельная работа, включающая подготовку докладов с презентациями, защита презентаций
Тема 3. Менеджмент уборки в отеле.	Рабочие средства. Учет расхода рабочих средств. Факторы, влияющие на результат уборочных работ в отеле. Виды и методы проведения уборочных работ. Инструменты планирования и контроля уборочных работ. Техника безопасности при выполнении уборочных работ.	12	УК-6, ПК-3, ПК-4	Подготовка докладов с презентациями на темы: «Уборочная техника», «Уборочный инвентарь», «Химические средства для проведения уборочных работ», защита докладов

Тема 4. Гостевые и общественные помещения отеля.	1.Изучение лекционного материала по теме. 2.Работа с требованиями к отелям различных категорий, терминологией. 3.Проведение исследования с целью определения соответствия категории отеля требованиям к классификации, защита результатов исследования в виде доклада с презентацией	8	УК-6 , ПК-3, ПК-4	Проверка домашнего задания (таблица). Самостоятельная работа, включающая защиту проведенного исследования в виде доклада с презентацией.
Тема 5. Организация уборочных работ.	1.Изучение лекционного материала по теме. 2. Составление таблицы: «Методы уборочных работ» 3.Подготовка докладов с презентациями по теме «Методы уборочных работ»	10	ПК-1, ПК-3, ПК-4	Проверка домашнего задания (таблица). Самостоятельная работа, включающая подготовку докладов с презентациями, защита презентаций.
Тема 6. Мебель и уход за ней.	1.Изучение лекционного материала по теме. 2.Подготовка докладов с презентациями на темы: «Постельные принадлежности», «Оборудование ванных комнат», «Бытовые приборы».	10	УК-3, УК-6	Самостоятельная работа, включающая подготовку докладов с презентациями, защита презентаций.
Тема 7. Руководство сотрудниками Housekeeping.	1.Изучение лекционного материала по теме. 2. Подготовка докладов «Способы мотивации сотрудников службы Housekeeping».	8	УК-3, УК-6, ПК-3, ПК-4	Самостоятельная работа, включающая подготовку докладов с презентациями, защита презентаций.
Тема 8. Слагаемые продуктивности и инструменты планирования при проведении уборочных работ.	1.Изучение лекционного материала по теме. 2.Подготовка обучающего тренинга для горничных.	8	УК-3, УК-6, ПК-3	1.Изучение лекционного материала по теме. 2.Подготовка обучающего тренинга для горничных.

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Организация обслуживания номерного фонда отеля» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Печатные издания**

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: учебник / Н.Ю. Арбузова. - 4-е изд. испр. - М.: Академия, 2017. - 224 с. - (Бакалавриат)
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учебник / М.А. Ёхина. - 6-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2015. - 208 с.
3. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник / М.А. Ёхина. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : Академия, 2021. - 320 с.
4. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник / М.А. Ёхина. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : Академия, 2022. - 256 с.
5. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Текст]: учебник / И.И. Потапова. - М.: Академия, 2019. - 320 с.

### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Николенко П.Г. Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. — Москва: Юрайт, 2023. — 444 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 18.05.2023).
2. Николенко П.Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник для вузов / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 547 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518225> (дата обращения: 18.05.2023).
3. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196> (дата обращения: 18.05.2023).
4. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181> (дата обращения: 18.05.2023).

### **Дополнительные источники (при необходимости)**

1. Игнатъева И.Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И.Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2023. — 392 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610> (дата обращения: 18.05.2023).
2. Мичелли Д.А. Ritz-Carlton: золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия [Текст] / Дж. Мичелли. - М.: Эксмо, 2019. - 320 с.
3. Уокер Д.Р. Введение в гостеприимство [Текст] : учеб. пособие / Д.Р. Уокер. - 4-е изд. - М.: Юнити, 2016. - 712 с. - (Зарубежный учебник).

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

*Электронные образовательные ресурсы:*

- Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://minobrnauki.gov.ru/>;
- Федеральный портал «Российское образование»: <http://edu.ru/>;
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>;
- Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://school-collection.edu.ru/>;
- Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов: <http://fcior.edu.ru/>;
- Образовательная платформа «Юрайт»: <https://urait.ru>

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебная дисциплина «Организация обслуживания номерного фонда отеля» относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) Управление в гостиничном бизнесе.

**Цель дисциплины** – формирование у студентов знаний о принципах организации службы уборки номеров, оборудовании и инвентаре; твердых практических навыков владения приемами уборки гостиничных номеров.

**Основные задачи дисциплины:**

- усвоение знаний о принципах организации службы уборки номеров, профессиональной этике сотрудников сферы обслуживания, профессиональной терминологии, современном уборочном оборудовании и инвентаре;
- выработка твердых практических навыков владения приемами уборки гостиничных номеров;
- формирование способности применять на практике весь спектр приобретенных знаний и навыков.

**Структура дисциплины** включает в себя лекционные, практические занятия и самостоятельную работу обучающихся.

Для организации самостоятельной работы предназначен фонд оценочных средств по дисциплине «Организация обслуживания номерного фонда отеля», в котором содержатся описание заданий, методические рекомендации к их выполнению, списки учебной, справочной и дополнительной литературы, тест для самоконтроля, а также вопросы к зачету.

При самостоятельном изучении Организации обслуживания номерного фонда отеля необходимо заранее составить тезисный план подготовки к вопросам, относящимся к основным разделам дисциплины:

- прочитать основные понятия и логику изложения темы в лекционном материале;
- выполнить практическое задание (если оно предусмотрено в изучаемой теме).

Для выступления, на практических занятиях обучающиеся готовят сообщения (мультимедийные презентации), которые заслушиваются и обсуждаются в группе. Доклады в мнологической (или диалогической) форме развивают навыки работы с аудиторией, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, используют методы повышения культурного уровня и профессиональной компетентности. Для любой формы самостоятельной работы важно развивать навыки освоения научного (учебного) материала, уме-

ние изложить результаты своих интеллектуальных усилий и в логически корректной форме представить их.

При подготовке к зачету следует обратить внимание на содержание основных разделов дисциплины, определение основных понятий курса. Необходима работа с основными определениями по организации обслуживания номерного фонда отеля, которые должны формулироваться точно, логично, и отражается в выполнении практических заданий.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического, справочного материала и оборудования;
- консультационная помощь.

Формы самостоятельной работы студентов определяются при разработке рабочих программ учебных дисциплин содержанием учебной дисциплины, учитывая степень подготовленности студентов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Виды самостоятельной работы студентов:

- Подготовка устный ответ на практическом занятии;
- Подготовка домашнего задания (таблица, мультимедиа-презентация и т.д.);
- Чтение первоисточников;
- Работа с конспектом лекций;
- Работа с основными понятиями по организации обслуживания номерного фонда отеля;
- Подготовка докладов и информационных сообщений.

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

### ***Перечень информационных технологий:***

Платформа для презентаций Microsoft PowerPoint;  
онлайн платформа для командной работы Miro;  
текстовый и табличный редактор Microsoft Word;  
портал института <http://portal.midis.info>

### ***Перечень программного обеспечения:***

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)  
Mozilla Firefox  
Adobe Reader  
ESET Endpoint Antivirus  
Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)  
Microsoft™ Office®  
Google Chrome  
«Балаболка»  
NVDA.RU

***Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы***

1. «Гарант аэро»
2. КонсультантПлюс
3. Научная электронная библиотека «Elibrary.ru».

## Сведения об электронно-библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно-библиотечной системе	Краткая характеристика
1.	Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>

**11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Тренинговый кабинет: служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга № 310  (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)	<i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Ноутбук Многофункциональное устройство (МФУ) Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Доска магнитно-маркерная Тумба Стойка администратора Терминал для кредитных карт Настольная лампа Телефон Лотки для бумаги Сейф Ключница Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
2.	Библиотека Читальный зал № 122	<i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталожный шкаф Посадочные места (столы и стулья для самостоя-

		<p>тельной работы) Стенд информационный <b>Условия для лиц с ОВЗ:</b> Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».</p>
--	--	--