

Приложение

К ООП по специальности/профессии

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**МДК.03.03 Организация и контроль текущей  
деятельности работников службы обслуживания и  
эксплуатации номерного фонда**

Программу составили:

1. Абидова Саратина Айтековна

Дисциплина: МДК.03.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утвержденным приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании учебного плана по специальности «43.02.16 Туризм и гостеприимство»

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рассмотрено и рекомендовано на заседании кафедры Экономики и туризма

Протокол №8 от 20.05.2025

Заведующий кафедрой Абидова Саратина Айтековна

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## МДК.03.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

*(наименование дисциплины)*

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина МДК.03.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является обязательной частью обязательной частью цикла основной образовательной программы в соответствии ФГОС «43.02.16 Туризм и гостеприимство» по специальности. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК), профессиональных компетенций (ПК):

1. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
2. ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
3. ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
4. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
5. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
6. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
7. ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
8. ПК 3.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 3.2., ПК 3.4.	<p>предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</p> <p>осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>	<p>законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</p> <p>основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</p> <p>требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;;</p> <p>иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;;</p> <p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной дисциплины

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
Лекционные занятия	20
Практические занятия	10
Практическая подготовка	20
Общий объем образовательной программы учебной дисциплины, в том числе в форме практической подготовки	50
<b>Форма(-ы) контроля: Дифференцированный зачет</b>	

## **2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.03.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание учебного материала			ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 3.2., ПК 3.4.
	1 <b>Лекционные занятия №1</b> Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	2	1	
	2 <b>Лекционные занятия №2</b> Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	1	
	3 <b>Лекционные занятия №3</b> Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	1	
	4 <b>Практическая подготовка №1</b> Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	2	2	
	5 <b>Практическая подготовка №2</b> Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4	2	
	6 <b>Лекционные занятия №4</b> Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.	4	1	
	7 <b>Лекционные занятия №5</b> Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.	2	1	
	8 <b>Практическая подготовка №3</b> Оформление технологических документов службы номерного фонда.	2	2	
	9 <b>Лекционные занятия №6</b> Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления.	2	1	
	10 <b>Практические занятия №1</b> Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	4	2	
	11 <b>Практические занятия №2</b> Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.	4	2	
12 <b>Практические занятия №3</b> Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	2	2		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 2 Планирование потребности материальных ценностях	Содержание учебного материала			ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 3.2., ПК 3.4., ОК 01., ОК 04.
	1 Лекционные занятия №7 Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.	2	1	
	2 Лекционные занятия №8 Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	2	1	
	3 Лекционные занятия №9 Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	2	1	
	4 Практическая подготовка №4 Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	4	2	
	5 Практическая подготовка №5 Расчет износа основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	4	2	
	6 Практическая подготовка №6 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	4	2	
	Всего	50		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие помещения:**

Кабинет оказания акушерско-гинекологической помощи  
Кабинет акушерства и гинекологии:

1. Стол (18 шт.)
2. Шкаф (1 шт.)
3. Доска (1 шт.)
4. Стул (18 шт.)

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Гостиничное дело : учебно-методическое пособие / Н.С. Морозова, М.М. Морозов, Н.Ф. Маврина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 247 с. — «ИНФРА-М». - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2019765>

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>

##### **3.2.3. Интернет-ресурсы**

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Образовательные результаты освоения образовательной программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Умение		
предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	демонстрация умений предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению	демонстрация умений анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	демонстрация умений осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	демонстрация умений использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	демонстрация умений контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Иметь практический опыт		
взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);	демонстрация практического опыта взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	демонстрация практического опыта стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;	демонстрация практического опыта контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Знание		
законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;	демонстрация знаний законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	демонстрация знаний основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	демонстрация знаний требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;	демонстрация знаний иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	демонстрация знаний принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	демонстрация знаний правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос

#### 4.2. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам учебной дисциплины

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Умение		

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Задания к практическим занятиям №3,4
анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Задания к практическим занятиям №1,2
осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Задания к практической подготовке №3,4
использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Задания к практической подготовке №1,5
контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Задания к практической подготовке №2,6
<b>Иметь практический опыт</b>		
взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Задания к практической подготовке №1,4
стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Задания к практической подготовке №5,6
контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Задания к практической подготовке №2,3
<b>Знание</b>		
законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-4
основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Вопросы к дифференцированному зачёту №5-11
требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Вопросы к дифференцированному зачёту №12-19
иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Вопросы к дифференцированному зачёту №27-35
принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Вопросы к дифференцированному зачёту №36-42
правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 3.2., ПК 3.4.	Вопросы к дифференцированному зачёту №20-26

Вопросы к практическому занятию указаны в методических указаниях к практическим занятиям и практической подготовке по дисциплине Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2025

Вопросы к практической подготовке указаны в методических указаниях к практическим занятиям и практической подготовке по дисциплине Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для обучающихся специальности "Туризм и гостеприимство". Ставрополь, 2025