

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)**

**Деятельность административно-хозяйственной
службы гостиничного предприятия
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.03_2025_835.plx
43.03.03 Гостиничное дело
Организация и управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:
аудиторные занятия 44
самостоятельная работа 27,1
часов на контроль 34,75

Виды контроля в семестрах:
экзамены 3

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
Неделя	16 2/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	26	26	26	26
Консультации (для студента)	0,9	0,9	0,9	0,9
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	46,15	46,15	46,15	46,15
Сам. работа	27,1	54,1	27,1	54,1
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	108	135	108	135

Программу составил(и):

старший преподаватель, Куттубаев Аяпбек Айтмуханович

Рабочая программа дисциплины

Деятельность административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:

43.03.03 Гостиничное дело

утвержденного учёным советом вуза от 30.01.2025 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 10.04.2025 протокол № 9

Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование знаний и навыков по организации административно-хозяйственной деятельности гостиничных предприятий.
1.2	<i>Задачи:</i> – формирование знаний о целях, основных функциях, организационной структуре и кадровом обеспечении работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия; - формирование знаний об составе материально-технической базы административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия и методах и технологиях ее пополнения и контроля; - формирование знаний и практических навыков применения методов и технологии проведения работ в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.05
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
2.1.2	Сервисная деятельность
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-3: Способен организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
ИД-1.ПК-3: Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
Знать: - цели, основные функции, организационную структуру и кадровое обеспечение работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия; - состав материально-технической базы административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия и методы и технологии ее пополнения и контроля; - методы и технология проведения работ в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия.	
ИД-2.ПК-3: Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
Уметь: - применять современные методы и технологии в организации и управлении деятельностью административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Владеть: - современными методами и технологиями организации и управления деятельностью административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия.	
ПК-4: Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации	
ИД-1.ПК-4: Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов)	
Знать: - основные требования к услугам службы эксплуатации номерного фонда в соответствии с положением о классификации гостиниц и других средств размещения. Уметь: - организовать работу административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия, направленную на приведение стандартов обслуживания требованиям системы классификации	
ИД-2.ПК-4: Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения	
Знать: - методы и технологии проведения работ в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия; - требования к качеству оказания услуг административно-хозяйственной службой гостиничного предприятия. Уметь: - разрабатывать стандарты обслуживания для персонала административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Владеть: - технологией проверки качества уборочных работ.	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекции						
1.1	Тема 1: Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. Содержание темы: Организационная структура отеля. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы. Роль и значение административно-хозяйственной службы в деятельности гостиничного предприятия. Задачи Административно-хозяйственной службы отеля. Дополнительные услуги, предоставляемые гостям сотрудниками АХС. Платные услуги, предоставляемые гостям сотрудниками АХС /Лек/	3	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.2	Тема 2: Организационная структура и кадровое обеспечение работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия Содержание темы: Основные обязанности сотрудников административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Офис Административно-хозяйственной службы гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы. Прием на работу нового сотрудника в административно-хозяйственную службу. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы и супервайзеров. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала. /Лек/	3	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

1.3	Тема 3: Технология работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Содержание темы: Основные технологические документы АХС гостиницы. График выхода на работу персонала АХС гостиницы. Применение системы взаимозаменяемости в административно-хозяйственной службе гостиницы. Отчет о занятости номерного фонда. Автоматизированные системы управления гостиницей. Персональное задание горничным. Отчет (задание) супервайзера. Заявка на приобретение уборочных материалов и инвентаря. Ведомость выдачи ключей. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Предотвращение гостиничных краж. Технология уборки номерного фонда. Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номеров. Основные правила поведения во время уборки номеров. Частота смены постельного белья и полотенец. Продукция индивидуального пользования в гостиницах. Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые вещи. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Организация обслуживания особо важных персон в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов. Генеральная уборка. Контроль качества уборки номеров. Порядок уборки общественных помещений гостиницы. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров. /Лек/	3	8	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.4	Тема 4: Технология работы прачечной-химчистки. Оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки. Порядок оформления бланка-заказа на услуги прачечной-химчистки. Права потребителей при оказании услуг по химической чистке. Порядок выдачи и смены служебной одежды. /Лек/	3	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

1.5	Тема 5: Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра. Содержание темы: Спектры услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля. Классификация оздоровительных услуг. Водно-оздоровительные услуги гостиницы. SPA-процедуры. Гидротерапия. Обертывание. Пилинги. Стоунтерапия. Велнес. Услуги бань и саун. Спортивно-оздоровительный сервис. Услуги фитнес-центра. Услуги по организации диетического питания. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля. /Лек/	3	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.6	Тема 6: Охрана труда и техника безопасности в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия Содержание темы: Общие требования безопасности труда. Общие требования безопасности труда горничных. Опасные и вредные производственные факторы в работе горничных. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. Предупреждение падений. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжести и транспортировкой грузов. Техника безопасности при работе с химическими веществами. Техника безопасности при работе с электрооборудованием. Средства индивидуальной защиты для горничных. /Лек/	3	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 2. Практические занятия						
2.1	Тема 1: Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. План занятия: 1. Опрос. 2. Обсуждение результатов выполнения самостоятельной работы. Вопросы для подготовки к практическому занятию: 1. Организационная структура отеля. 2. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы. 3. Задачи Административно-хозяйственной службы отеля. /Пр/	3	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: вопросы для подготовки к практическому занятию

2.2	Тема 2: Организационная структура и кадровое обеспечение работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия План занятия: 1. Опрос по вопросам семинарского занятия. 2. Проверка домашнего задания: Таблица "Трудовые функции горничных". вопросы для подготовки к семинарскому занятию: 1. Основные обязанности сотрудников административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. 2. Офис Административно-хозяйственной службы гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы. 3. Прием на работу нового сотрудника в административно-хозяйственную службу. 3. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности руководителя АХС гостиницы. 4. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы и супервайзеров. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала. /Пр/	3	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: вопросы для подготовки к семинарскому занятию
-----	--	---	---	---	---	---	--

2.3	Тема 3: Технология работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Применяемые образовательные технологии: работа с документами. План занятия: 1. Опрос по вопросам семинарского занятия. 2. Выполнение практической работы. 3. Обсуждение результатов выполнения практической работы. 4. Решение ситуационных задач. 5. Выполнение теста первой текущей аттестации. 6. Обсуждение результатов теста. Вопросы для подготовки к семинарскому занятию: 1. Основные технологические документы АХС гостиницы. 2. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Предотвращение гостиничных краж. 3. Технология уборки номерного фонда. Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номеров. 4. Основные правила поведения во время уборки номеров. 5. Частота смены постельного белья и полотенец. 6. Продукция индивидуального пользования в гостиницах. 7. Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые вещи. 8. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы. 9. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. 10. Организация обслуживания особо важных персон в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями. 11. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов. Генеральная уборка. 12. Контроль качества уборки номеров. 13. Порядок уборки общественных помещений гостиницы. 14. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров. /Пр/	3	10	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: вопросы для подготовки к семинарскому занятию, задания для практической работы, ситуационные задачи, комплект тестов для первой текущей аттестации
-----	---	---	----	--	--------------------------	---	--

2.4	Тема 4: Уборочные материалы, техника и инвентарь. Применяемые образовательные технологии: работа с документами. План занятия: 1. Проверка домашнего задания: Заявка на приобретение уборочных материалов и инвентаря. Презентация образцов уборочных материалов и инвентаря. 2. Выполнение практической работы. 3. Обсуждение результатов практической работы. Вопросы для подготовки к практической работе: 1. Требования, которым должны соответствовать уборочные материалы, используемые в отеле. 2. Уборочная техника в современных отелях. 3. Комплектование тележки горничных. 4. Техника, используемая для уборки напольных покрытий. 5. Инвентарь, необходимый для проведения уборочных работ в гостиницах. 6. Меры безопасности при работе с уборочными материалами, техникой и инвентарем. /Пр/	3	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: вопросы для подготовки к практической работе, задания для практической работы
2.5	Тема 5: Технология работы прачечной-химчистки. План занятия: 1. Выполнение практической работы. 2. Опрос и обсуждение результатов практической работы. Вопросы для подготовки к практической работе: 1. Оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах. 2. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля. 3. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки. 4. Порядок оформления бланка-заказа на услуги прачечной-химчистки. 5. Права потребителей при оказании услуг по химической чистке. /Пр/	3	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: вопросы для подготовки к практической работе, задания для практической работы

2.6	Тема 6: Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра. Применяемые образовательные технологий: защита презентаций. План занятия: 1. Защита презентаций. Выступление с докладами. 2. Обсуждение докладов. Темы для презентаций: 1. Спектры услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля. 2. ГОСТ Услуги населению. SPA-услуги. 3. Требования к спортивно-оздоровительным комплексам в гостинице. 4. Санитарно-гигиенические требования к бассейнам. 5. Преимущества SPA-отелей. 6. Требования к слугам бань и саун. 7. Фитнес-услуги в отелях. 8. Услуги по организации диетического питания. 9. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля. /Пр/	3	4	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: темы для презентаций
2.7	Тема 7: Охрана труда и техника безопасности в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия План занятия: 1. Опрос по вопросам семинарского занятия. 2. Прохождение второй текущей аттестации. Вопросы для подготовки к семинару: 1. Общие требования безопасности труда. 2. Общие требования безопасности труда горничных. Опасные и вредные производственные факторы в работе горничных. 3. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. 4. Предупреждение падений. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжести и транспортировкой грузов. 5. Техника безопасности при работе с химическими веществами. 6. Техника безопасности при работе с электрооборудованием. 7. Средства индивидуальной защиты для горничных. /Пр/	3	4	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: вопросы для подготовки к семинарскому занятию, комплект тестов для второй текущей аттестации
Раздел 3. Самостоятельная работа							

3.1	Тема 1: Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. Содержание работы: 1. Подготовка к практическому занятию. Форма отчетности: опрос по вопросам. Сроки отчетности: семинарское занятие № 1. 2. Выполнение самостоятельной работы: Составить организационную модель гостиничного цикла (этапы обслуживания и описание точек соприкосновения гостя и персонала гостиницы). Форма отчетности: письменная работа. Сроки отчетности: семинарское занятие № 1 /Ср/	3	6	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: самостоятельная работа №1, комплект тестов для первой текущей аттестации, вопросы для подготовки к экзамену
3.2	Тема 2: Организационная структура и кадровое обеспечение работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к семинарскому занятию. Форма отчетности: опрос. Сроки отчетности: семинарское занятие № 2. Опрос по вопросам семинарского занятия. 2. Самостоятельная работа: Таблица "Трудовые функций горничных". Форма отчетности: письменная работа. Сроки отчетности: семинарское занятие № 2. /Ср/	3	6	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: самостоятельная работа №2 (таблица), комплект тестов для первой текущей аттестации, вопросы для подготовки к семинарскому занятию, вопросы для
3.3	Тема 3: Технология работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Содержание работы: 1. Подготовка к семинарскому занятию. Форма отчетности: Опрос по вопросам семинарского занятия. Сроки отчетности: Семинарские занятия: № 3, 6. 2. Подготовка к практической работе: Форма отчетности: Письменная работа. Сроки отчетности: Семинарские занятия: № 4,5. 3. Подготовка к первой текущей аттестации. Форма отчетности: Тест. Сроки отчетности: семинарское занятие № 7. /Ср/	3	14,1	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: вопросы для подготовки к семинарскому занятию, комплект тестов для первой текущей аттестации, задания к практической работе, вопросы для подготовки к экзамену
3.4	Тема 4: Уборочные материалы, техника и инвентарь. Содержание самостоятельной работы: 1. Выполнение самостоятельной работы: Подготовка заявка на приобретение уборочных материалов и инвентаря, подготовка презентации образцов уборочных материалов и инвентаря. Форма отчетности: письменная работа. Сроки отчетности: семинарское занятие № 8. 2. Подготовка к практическому занятию. Форма отчетности: письменная работа. Сроки отчетности: семинарское занятие № 8. /Ср/	3	6	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: самостоятельная работа №3, комплект тестов для второй текущей аттестации, задания к практической работе, вопросы для подготовки к экзамену

3.5	Тема 5: Технология работы прачечной-химчистки. Содержание работы: 1. Подготовка к практической работе. Форма отчетности: письменная работа. Сроки отчетности: семинарское занятие № 9. 2. Выполнение самостоятельной работы: "Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля". Форма отчетности: письменная работа. Сроки отчетности: семинарское занятие № 9. /Ср/	3	6	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: самостоятельная работа №4, комплект тестов для второй текущей аттестации, задания к практической работе, вопросы для подготовки к
3.6	Тема 6: Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра. Содержание работы: 1. Подготовка доклада с презентацией. Форма отчетности: устные выступления. Сроки отчетности: семинарское занятие № 10. 2. Подготовка к практической работе. Форма отчетности: письменная работа. Сроки отчетности: семинарское занятие № 11. /Ср/	3	8	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: темы для презентаций, комплект тестов для второй текущей аттестации, вопросы для подготовки к экзамену
3.7	Тема 7: Охрана труда и техника безопасности в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия Содержание работы: 1. Подготовка к семинарскому занятию. Форма отчетности: Опрос по вопросам семинарского занятия. Сроки отчетности: Семинарское занятие № 12. 2. Подготовка к второй текущей аттестации. Форма отчетности: тестирование. Сроки отчетности: Семинарское занятие № 13. /Ср/	3	8	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Оценочные средства: вопросы для подготовки к семинарскому занятию, комплект тестов для второй текущей аттестации, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 4. Консультации						
4.1	Консультация по дисциплине /Конс/	3	0,9	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.2	0	
	Раздел 5. Промежуточная аттестация (экзамен)						
5.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	3	34,75	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.2	0	
5.2	Контроль СР /КСРАтт/	3	0,25	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.2	0	
5.3	Контактная работа /КонсЭк/	3	1	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1Л2.2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных

достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деятельность административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия».

2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов для семинаров, комплекта тестовых заданий для текущей аттестаций, письменных работ, тем презентаций, и промежуточной аттестации в форме вопросов к экзамену.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Комплект тестов для первой текущей аттестации

1. Что означает слово Housekeeping в дословном переводе с английского языка?
 - а) заведование хозяйством
 - б) домоводство
 - в) стойка регистрации
 - г) гостиница
2. Какие квалификационные требования предъявляются к должности руководителя АХС гостиницы?
 - а) опыт работы по специальности не менее 5 лет
 - б) владение применяемыми в отеле компьютерными программами
 - в) свободное знание английского языка
 - г) высшее образование
3. Какой отдел не входит в структуру АХС гостиницы?
 - а) консьерж служба
 - б) прачечная-химчистка
 - в) оздоровительный центр
 - г) отдел гостиничного хозяйства
4. В чьи обязанности входит подготовка персонального задания для горничных, которые будут работать на жилых этажах?
 - а) супервайзера жилого этажа
 - б) руководителя АХС
 - в) дежурного по офису супервайзера
 - г) заместителя руководителя АХС
5. Housekeeping Report - это?
 - а) персональное задание для горничных, которые будут работать на жилых этажах
 - б) схема расположения номеров на жилых этажах гостиницы
 - в) отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы
 - г) отчет супервайзера о состоянии жилых номеров после проверки
6. Что означает аббревиатура CL или CLN в Housekeeping Report?
 - а) номер чистый
 - б) номер ожидаемый ("под заезд")
 - в) номер занятый, жилой
 - г) номер находится в вынужденном простое
7. Что означает аббревиатура CL OC в Housekeeping Report?
 - а) номер ожидаемый ("под заезд")
 - б) номер занятый, жилой
 - в) номер находится в вынужденном простое
 - г) номер занят, чистый
8. Что означает аббревиатура DP или DEP в Housekeeping Report?
 - а) номер чистый
 - б) номер выездной, гость уже выписался
 - в) номер находится в вынужденном простое
 - г) номер грязный
9. Floor Report - это?
 - а) схема расположения номеров на жилых этажах
 - б) персональное задание горничным, которые будут работать на жилых этажах
 - в) отчет супервайзера после проверки номеров на жилых этажах
 - г) отчет о состоянии занятости номерного фонда
10. Частота смены белья в гостинице ** звезды
 - а) ежедневно

- б) 1 раз в три дня
- в) 1 раз в два дня
- г) 1 раз в пять дней

11. Что означает "бесшовный сервис" в работе АХС гостиницы?

- а) взаимозаменяемость сотрудников АХС гостиницы
- б) безупречное выполнение горничными своих обязанностей по уборке номеров
- в) плавный переход от смены к смене при работе горничных
- г) четкое разделение номеров в жилой части гостиницы между горничными

12. Что означает вечерний сервис?

- а) предупреждение гостя о времени и месте завтрака
- б) комплекс действий по подготовке комнаты ко сну
- в) доставка еды в номера в вечернее время
- г) уборка номеров горничными вечерней и/или ночной смены

13. Какие номера в порядке исключения могут не проверяться супервайзером после уборки?

- а) номера, в которых убиралась опытная горничная
- б) номера, в которых гость прописан, но не ночевал
- в) номера, в которых проживают особо важные гости
- г) номера, в которых во время проверки находятся гости

14. Кто такой супервайзер?

- а) специалист по уборке общественных помещений
- б) заместитель руководителя АХС гостиницы
- в) заведующий складом АХС гостиницы
- г) старшая горничная

Комплект тестов для второй текущей аттестации

1. При обнаружении в номере клиента, предназначенных для стирки, химчистки или глажения, супервайзер должен соблюсти ряд формальностей:

- а) сверить соответствие внесенных в бланк-заказа наименований вещей и их количество с фактическим содержанием пакета
- б) проверить действительно ли вещи, содержащиеся в пакете, принадлежат клиенту, проживающему в данном номере
- в) проверить наличие в пакете для прачечной заполненного и подписанного гостем бланка-заказа на услуги прачечной-химчистки
- г) проверить произведена ли гостем предварительная оплата услуг прачечной-химчистки

2. В течение какого времени исполняется срочный заказ гостя на услуги прачечной-химчистки?

- а) в течение суток
- б) в течение одного часа
- в) в течение трех часов
- г) в течение четырех часов

3. Прачечная включает в себя следующие участки:

- а) приемное отделение, отдел учета, гладильное отделение, бельевая, отделение распределения
- б) грязного белья, стирки, гладильное отделение, бельевая, отделение бытового обслуживания гост
- в) грязного белья, стирки, бельевая, отдел учета и контроля, отделение выдачи
- г) приемное отделение, отдел учета, прачечная, бельевая, отделение выдачи

4. Супервайзер обнаружила в номере пакет с вещами гостя, оставленными для стирки, химчистки или глажения, но в пакете нет заполненного гостем бланка-заказа. В таком случае супервайзер:

- а) попросит гостя заполнить установленную отелем форму бланка-заказа
- б) собственноручно заполнит бланк-заказа и отнесет пакет в прачечную
- в) напишет записку гостю об отказе в оказании услуг прачечной
- г) отнесет пакет с вещами в прачечную-химчистку

5. Чтобы обеспечить безопасность для клиентов и сотрудников персонал административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия должен выполнять следующие общие требования:

- а) не перемещать грузы по гостевым зонам и в гостевых лифтах
- б) всегда придерживаться установленного порядка при выполнении работы и знать, что делать в чрезвычайной ситуации
- в) консультироваться у своего супервайзера, если что-либо неясно
- г) при выявлении неисправностей или неполадок в оборудовании немедленно приступить к их исправлению своими силами

6. К принципам выбора поставщика профессиональной химии НЕ относится

- а) репутация компании

- б) наличие всех необходимых гигиенических и экологических сертификатов
- в) стильный фирменный вид упаковки
- г) наличие обучающих тренингов и программ

7. Основными и вредными производственными факторами, действующими на горничных в убираемых помещениях при определенных обстоятельствах являются:

- а) острые кромки, заусенцы и шероховатость убираемых поверхностей
- б) возможность поскользнуться на влажном полу при уборке помещений
- в) возможность воспользоваться содержимым мини-бара
- г) повышенное значение напряжения в электрической цепи

8. К самостоятельной работе горничной допускаются лица, прошедшие:

- а) Вводный инструктаж и обучение безопасным методам и приемам труда
- б) Вводный инструктаж, инструктаж по пожарной безопасности, первичный инструктаж на рабочем месте и стажировку
- в) Первичный инструктаж на рабочем месте и инструктаж по электробезопасности на 1 группу и проверку знаний безопасных методов и приемов работы при использовании оборудования, работающего от сети
- г) Все перечисленные виды инструктажа и стажировку

9. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- а) Продажа алкогольных напитков
- б) Оказание спа-услуг
- в) Перевозки воздушным транспортом
- г) Уход за садовыми растениями

10. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- а) косметические услуги
- б) парикмахерские услуги
- в) сауна
- г) массаж
- д) организация банкетов

11. Выбирая из большого количества предложений по уборочным материалам, следует выбирать те, которые:

- а) имеют красивую упаковку и являются узнаваемым брендом
- б) значительно упрощают и ускоряют уборку
- в) обеспечивают наивысшие стандарты в области уборки
- г) стоят относительно не дорого

12. Наличие оздоровительного центра (тренажерный зал или зал для фитнеса) обязательно для отелей:

- а) категории 5 звезд
- б) категории 3-5 звезд
- в) категории 4-5 звезд
- г) всех категорий

13. Какое количество гостевых халатов отеля должны иметь в наличии?

- а) по два халата на каждый номер
- б) такое количество, которое в 3 раза превышает номерной фонд
- в) такое количество, которое в 1,5-2 раза превышает номерной фонд
- г) такое количество, которое соответствует номерному фонду

14. Сколько полотенец (на каждого гостя) должно быть в номере категории Джуниор сюит?

- а) не менее трех полотенец (для рук, универсальное и банное)
- б) не менее четырех (для рук, для лица, универсальное и банное)
- в) не менее двух полотенец (универсальное и банное)
- г) не менее 2 полотенец (для рук и универсальное)

Критерии оценки:

Правильные ответы даны на 91-100% вопросов - «отлично» (25,5 - 28 балла), повышенный уровень

Правильные ответы даны на 75-90% вопросов - «хорошо» (31 – 25 балла), пороговый уровень

Правильные ответы даны на 61-74% вопросов - «удовлетворительно» (17 – 30 балла), пороговый уровень

Правильные ответы даны на менее 60% вопросов - «неудовлетворительно» (0-16,8 балла), уровень не сформирован

Практическая работа по теме: «Технология работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия»

Рассчитать численность горничных для гостиницы из 100 номеров. Исходя из дневной выработки одной горничной 16 комнат (на основании засеченного времени) и прогнозируемой занятости комнат в 80%. У каждой горничной два выходных в неделю.

1. Необходимо определить сколько горничных необходимо гостинице ежедневно.
2. Рассчитать общую численность горничных.
3. Составить график выхода на работу горничных.
4. Подготовить для горничных персональное задание (на один день, основываясь на отчете о занятости номерного

фонда, который предоставит преподаватель)

Критерии оценки:

«отлично» (2-3 балла), повышенный уровень

Все четыре задания выполнены верно.

«хорошо» (1,5-2 балла), пороговый уровень

Полностью верно выполнены только два-три задания.

«удовлетворительно» (0,5 -1,4 балла), пороговый уровень

Задание частично выполнено верно.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Письменная работа не представлена.

Задачи по теме: «Технология работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия»

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья — молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception.

При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей — близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.

3. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное — сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер.

Как поступить горничной в этих ситуациях?

4. Опираясь на полученные теоретические знания решите ситуационные задачи. Предложите алгоритм действия.

4.1 Вы – горничная. Что вы будете делать в случае нехватки продуктов в мини-баре?

4.2 Вы – горничная. Гость задал вопрос, на который вы не можете ответить. Ваши действия.

4.3 Вы – горничная. Собираетесь приступить к уборке номера, но на двери висит табличка «Не беспокоить». Ваши действия.

4.4 Вы – горничная. Во время уборки гостиничного номера вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия.

4.5 Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежат полбутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.

4.6 Вы – горничная. В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет. Ваши действия.

4.7 Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт. Ваши действия.

4.8 Вы – горничная. Гость выезжает. Как вы принимаете номер?

4.9 Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Ваши действия.

4.10 Вы – горничная. В жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.

Критерии оценки:

«отлично» (2,5-3 балла), повышенный уровень

Задача решена верно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (2 – 2,4 балла), пороговый уровень

Задача решена верно, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (1-1,9 балла), пороговый уровень

Задача решена частично не верно, есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» (менее 1 балла), уровень не сформирован

Задача не решена и решена не верно. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно

оценить самостоятельность выполнения задания.

Практическая работа по теме: «Технология работы прачечной-химчистки»

1. Составьте таблицу «Сроки выполнения заказа прачечной-химчисткой»

2. Горничная в номере обнаружила, что гость упаковал в пакет для прачечной свой пиджак, однако бланк-заказа на услуги прачечной не заполнен. Составьте письменное обращение к гостю с просьбой заполнить бланк-заказа.

3. Гость оформил бланк-заказ на услуги прачечной с просьбой постирать подростковый костюм. В качестве супервайзера прачечной изучите маркировку на костюме и выясните возможно ли оказание услуги. В случае необходимости составьте от имени супервайзера письменное обращение к гостю.

ФОТО

4. Бланк-заказ на услуги прачечной-химчистки в высококласных отелях представляет собой технологический документ, состоящий, как минимум, из трех экземпляров разной по цвету специальной бумаги, которая обеспечивает при заполнении копировальный эффект.

Укажите куда сдается каждый из экземпляров бланка-заказа:

Желтый экземпляр -

Белый экземпляр -

Зеленый бланк -

5. Гость обращается к супервайзеру с претензией, что после возвращения его вещи из прачечной, он обнаружил, что на вещи – спортивной футболке прожжены специальные защитные полосы. В беседе с сотрудником прачечной вы выяснили, что в отношении данной вещи были оказаны следующие услуги: стирка, глажка.

На вещи имеется следующая маркировка. Ваши дальнейшие действия?

ФОТО

6. Иностраный гость хочет сдать пальто в химчистку, но в гостинице нет химчистки. Объясните это гостю. Составьте диалог с гостем.

7. Заказ иностранного гостя доставлен в другой номер. Найдите и доставьте выполненный заказ.

Опишите ваши действия.

8. Гостя собирается на вечерний раут и обращается к горничной с просьбой помочь подготовить вечернее платье – необходимо отгладить и подшить подол короче. Ее действия?

Критерии оценки:

Правильно выполнены 7-8 заданий - «отлично» (3 балла), повышенный уровень

Правильные выполнены 5-6 заданий - «хорошо» (2 балла), пороговый уровень

Правильно выполнены 4 задания - «удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень

Правильно выполнены менее 4 заданий - «неудовлетворительно» (0-0,5 балла), уровень не сформирован

Практическая работа по теме: «Уборочные материалы, техника и инвентарь»

Задание 1:

Вы руководитель Административно-хозяйственной службы отеля 3* (количество номеров приведено ниже). Вам необходимо рассчитать необходимое количество постельного белья, полотенец, халатов, тапочек и т.д.).

2 этаж: Студия номера 101-105, 130 - 135

Джуниор Сьюит 106-108, 127 - 129

Стандарт одноместный 109 – 113, 122 - 126

Стандарт двухместный 114 – 116, 119 - 121

Коридор 2 этажа – (Блок А – номера 101 – 116) – 80 м2

(Блок Б – номера 119 – 135) – 80 м2

3 этаж: Студия номера 201-205, 230 - 235

Джуниор Сьюит 206-208, 227 - 229

Стандарт одноместный 209 – 213, 222 - 226

Стандарт двухместный 214 – 216, 219 - 221

Ответ нужно оформить в форме таблицы.

Прим. В первом столбце полотенец должны быть расписаны по видам с указанием размеров.

Задание 2:

Составить заявку на приобретение гостевых комплектов. Заявка составляется на имя Генерального директора ООО «Отель плюс» Иванова Виктора Сергеевича.

Критерии оценки:

«отлично» (2-3 балла), повышенный уровень

Оба задания выполнены верно.

«хорошо» (1,5-2 балла), пороговый уровень

Оба задания частично выполнены не верно.

«удовлетворительно» (0,5 -1,4 балла), пороговый уровень

Одно задание выполнено не верно.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Письменная работа не представлена.

Контрольные тесты и задания:

Название вопроса: 1 (ПК-4)

Формулировка вопроса: Частота смены белья в гостинице *** звезды

Варианты ответов:

1) ежедневно.

2) 1 раз в два дня.

3) 1 раз в три дня.

4) 1 раз в пять дней.

Ключ: 3) 1 раз в три дня.

Название вопроса: 2 (ПК-4)

Формулировка вопроса: Установите правильную последовательность уборки номера в упрощенном виде:

- А. уборка кровати
- Б. уборка санитарного узла
- В. уборка и мытье посуды
- Г. проветривание помещения
- Д. удаление пыли и загрязнений с мебели
- Е. чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели

Варианты ответов:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Ключ: 1 - Г, 2 - В, 3 - А, 4 - Д, 5 - Е, 6 - Б

Название вопроса: 3 (ПК-4)

Формулировка вопроса: Верно ли, что вечерняя подготовка номера горничными обязательна только для отелей 5*?

Ключ: Верно.

Название вопроса: 4 (ПК-4)

Формулировка вопроса: Сотрудник отеля, ответственный за поддержание чистоты в номерах и зонах общего пользования и выполнение легких поручений гостей....

Ключ: Горничная

Название вопроса: 1 (ПК-3)

Формулировка вопроса: Какой отдел не входит в структуру АХС гостиницы?

Варианты ответов:

- 1) консьерж служба
- 2) прачечная-химчистка
- 3) оздоровительный центр
- 4) отдел гостиничного хозяйства

Ключ: 1) консьерж служба

Название вопроса: 2 (ПК-3)

Формулировка вопроса: Однажды женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть дверь, проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело ее держать. Горничная отказалась открывать двери, за что услышала в свой адрес возмущения от женщины.

Верно ли поступила горничная?

Ключ: Верно.

Название вопроса: 3 (ПК-3)

Формулировка вопроса: Определите правильную последовательность уборки номеров:

- А. Уборка свободных, забронированных, ожидающих гостей номеров.
- Б. Уборка номеров с вывешенной табличкой «Просьба убрать мо номер»
- В. Уборка номеров после выезда гостей
- Г. Уборка в номерах, занятых гостями

Варианты ответов:

- 1
- 2
- 3
- 4

Ключ: 1 - Б, 2 - А, 3 - В, 4 - Г

Название вопроса: 4 (ПК-3)

Формулировка вопроса: Что означает слово Housekeeping в дословном переводе с английского языка?

Ключ: Домоводство

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для презентаций:

- 1. Спектры услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля.
- 2. ГОСТ Услуги населению. SPA-услуги.
- 3. Требования к спортивно-оздоровительным комплексам в гостинице.
- 4. Санитарно-гигиенические требования к бассейнам.
- 5. Преимущества SPA-отелей.

6. Требования к слугам бань и саун.
7. Фитнес-услуги в отелях.
8. Услуги по организации диетического питания.
9. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля.

Критерии оценки:

Студенту удалось на слайдах полностью раскрыть тему. Текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы, но содержит фактических неточностей. Слайды представлены в логической последовательности. Прослеживается высокая степень самостоятельности мышления. Студентом использованы дополнительные эффекты (смена слайдов, дизайн, графика). - «отлично» (3 балла), повышенный уровень.

Студенту удалось на слайдах раскрыть тему. Текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы, не содержит фактических неточностей. Слайды представлены в логической последовательности. Степень самостоятельности мышления прослеживается слабо. Студентом использованы дополнительные эффекты (смена слайдов, дизайн, графика) - «хорошо» (2 балла), пороговый уровень.

Студенту не удалось на слайдах раскрыть тему. Степень самостоятельности мышления прослеживается слабо. Текст хорошо написан, но сформированные идеи изложены недостаточно ясно, и не структурированы, текст содержит фактических неточностей. Дополнительные эффекты не использованы - «удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень.

Задание не выполнено - «неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован.

Задание для самостоятельной работы по теме: «Организация административно-хозяйственной службы гостиницы» Составить организационную модель гостиничного цикла (этапы обслуживания и описание точек соприкосновения гостя и персонала гостиницы) по схеме:

1. Потребность, которая удовлетворяется в данный момент
2. Подразделение, сотрудник, производящий услугу
3. Способ предоставления услуги
4. Способ контроля качества обслуживания на данном этапе
5. Пути улучшения качества обслуживания

Критерии оценки:

«отлично» (1,5-2 балл), повышенный уровень

В письменной работе в полном объеме раскрыто содержание задания. В работе правильно определены этапы обслуживания и точки соприкосновения гостя и персонала гостиницы с подробным описанием. Все пять пунктов схемы раскрыты студентом верно.

«хорошо» (1-1,4 балла), пороговый уровень

В письменной работе в полном объеме раскрыто содержание задания. В работе правильно определены этапы обслуживания и точки соприкосновения гостя и персонала гостиницы, но без подробного описания. Верно раскрыты студентом только 4 из пяти пунктов схемы.

«удовлетворительно» (0,5 -1,0 балла), пороговый уровень

В работе имеются некоторые ошибки этапах обслуживания и точках соприкосновения гостя и персонала гостиницы. Раскрыты не все пункты схемы.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Письменная работа не представлена.

Самостоятельная работа по теме: «Организационная структура и кадровое обеспечение работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия»

Заполнить таблицу «Трудовые функций горничных»

В таблице необходимо по каждой трудовой функций указать трудовые действия, необходимые умения и знания.

Критерии оценки:

«отлично» (1,5-2 балл), повышенный уровень

В таблице в полном объеме раскрыто содержание задания, правильно определены все функций, трудовые действия, необходимые умения и знания горничных.

«хорошо» (1-1,4 балла), пороговый уровень

В таблице раскрыто содержание задания, однако приведены не все функций, трудовые действия, необходимые умения и знания горничных.

«удовлетворительно» (0,5 -1,0 балла), пороговый уровень

В таблице не полностью раскрыто содержание задания, приведены не все функций, а трудовые действия, необходимые умения и знания раскрыты не по каждой трудовой функции.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Письменная работа не представлена.

Самостоятельная работа по теме: «Уборочные материалы, техника и инвентарь»

1. От имени руководителя административно-хозяйственной службы составьте заявку на приобретение уборочного инвентаря и химии.

2. Подготовьте презентацию с описанием (реальным) уборочного инвентаря и химии, указанных в вашей заявке. При этом фотографии, описания и цены должны быть реальными, взятыми с сайтов поставщиков.

Критерии оценки:

Заявка составлена верно. Студенту удалось на слайдах полностью отразить содержание заявки. Представлены фото и характеристики инвентаря и химии, указана цена и адрес поставщика. Текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы - «отлично» (3 балла), повышенный уровень.

Заявка составлена верно. Студенту удалось на слайдах полностью отразить содержание заявки. Однако, представлены не все фото и характеристики инвентаря и химии, указана цена, но частично адрес поставщика отсутствует. Текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы, но содержит фактических неточностей - «хорошо» (2 балла), пороговый уровень.

Заявка частично составлена не верно. Студенту не удалось на слайдах раскрыть содержание заявки. Степень самостоятельности мышления прослеживается слабо. Текст хорошо написан, но сформированные идеи изложены недостаточно ясно, и не структурированы, текст содержит фактических неточностей. Фото, описание, цены и адреса указаны только частично - «удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень.

Задание не выполнено - «неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Организационно-управленческая структура АХС гостиницы. Задачи АХС гостиницы.
2. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя гостиницы и его должностные обязанности.
3. Организация работы офиса АХС. Прием на работу сотрудников АХС гостиницы.
4. График выхода на работу персонала АХС. Основные технологические документы АХС гостиницы.
5. Должностные обязанности поэтажного персонала.
6. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров.
7. Ключевое хозяйство. Предотвращение гостиничных краж.
8. Технология уборки номерного фонда гостиницы.
9. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента.
10. Контроль качества уборки номеров. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.
11. Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые клиентами вещи.
12. Генеральная уборка. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.
13. Порядок уборки общественных помещений гостиницы.
14. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Продукция индивидуального пользования в гостиницах.
15. Организация работы прачечной-химчистки. Оборудование прачечных-химчисток.
16. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки.
17. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки.
18. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра отеля.
19. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров.
20. Охрана труда и техника безопасности в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия.

Критерий оценки:

«Отлично», повышенный уровень (36-40 б.):

Студент показал прочные знания основных теоретических положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная и дополнительная литература.

«Хорошо», пороговый уровень (30-35 б.):

Студент показал прочные знания основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены частично примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная литература.

«Удовлетворительно», пороговый уровень (25-29 б.):

Студент показал знание основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент частично показал умение логически рассуждать, делать выводы с помощью преподавателя. Не были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы в основном конспекты лекции.

«Неудовлетворительно», уровень не сформирован (0-24 б.):

При ответе студента выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент не показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Не были приведены примеры из практики.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Радыгина Е.Г.	Технологии гостиничной деятельности: учебно-методическое пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/70285.html
Л1.2	Руденко Л. Л., Овчаренко Н. П., Косолапов А. Б.	Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К; Ай Пи Эр Медиа, 2021	https://www.iprbookshop.ru/102280.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Захарова Н.А.	Основы гостиничного дела: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020	http://www.iprbookshop.ru/93543.html
Л2.2	Безрукова Н. Л.	Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие	Москва: Московский педагогический государственный университет, 2024	https://www.iprbookshop.ru/145750.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	MS WINDOWS
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice
6.3.1.7	РЕД ОС
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.2	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ		
	выполнение практического задания	
	решение ситуационных задач	
	подготовка докладов	
	лекция-визуализация	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
136 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
--------	---	---

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

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим и семинарским занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к зачету предусматривает самостоятельную подготовку студента по вопросам к зачету, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- выполнение различных практических заданий.

Методические рекомендации по подготовке к семинарам

Семинар - вид групповых занятий по какой-либо научной, учебной и другой проблематике, активное обсуждение участниками заранее подготовленных сообщений, докладов и т.п. Алгоритм подготовки к семинару следующий. Студент составляет свой план-график подготовки к семинару по соответствующей теме. Для приобретения широкого видения проблемы студент старается:

- осмыслить ее в общем объеме, познакомиться с темой по базовому учебному пособию или другой рекомендуемой литературе, выявить основные идеи, раскрывающие данную проблему; сверить их определения со справочниками, энциклопедией;
- подготовить план-проспект раскрытия данной проблемы; выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения;
- составить тезисы выступления на отдельных листах для последующего внесения дополнений и подготовить доклад или реферат для сообщения на семинаре;
- проанализировать собранный материал для дополнительной информации по темам семинара;
- готовясь к выступлению на семинаре, по возможности, проконсультироваться с преподавателем;
- относиться к собранному материалу как к источнику будущих исследований.

Семинарские занятия расширяют и закрепляют знания, заложенные в теории предмета. На них выносятся вопросы, особенно необходимые для практики, или проблемные вопросы, которые возможно решить только в процессе сотрудничества. Среди обязательных требований к семинару - предварительное ознакомление с темой, вопросами и литературой по данной теме.

Современная практика предлагает широкий круг типов семинарских занятий. Среди них особое место занимает семинар-дискуссия, где в диалоге хорошо усваивается новая информация, видны убеждения студента, обсуждаются противоречия (явные и скрытые) и недостатки. Для обсуждения берутся конкретные актуальные вопросы, с которыми студенты предварительно ознакомлены. Также в семинар включаются вопросы для интеллектуальной разминки (иногда это дискуссионная статья, по которой ставятся проблемные вопросы). Дискуссия может разворачиваться заочно как круговой семинар. Далее подводятся итоги дискуссии, заслушиваются и защищаются проектные задания. После этого проводится «мозговой штурм» по нерешенным проблемам дискуссии. На сессии преподаватель обобщает результаты проделанной студентом работы.

Семинары-дискуссии проводятся с целью выявления мнения студентов по актуальным вопросам изучаемой дисциплины. Семинар-исследование предполагает предварительную работу - написание реферата, доклада по итогам исследовательской работы. Участие в нем – это, прежде всего, диалог студента с преподавателем. Результаты обсуждаются на семинаре или конференции с наглядным показом исследовательского материала (схемы, таблицы, графики, диагностические методики). При подготовке к семинару-исследованию студент изучает результаты теоретических исследований, составляет

библиографию по теме, учиться писать исторические обзоры.

Семинаром-зачетом заканчивается каждая изучаемая тема. Чтобы хорошо подготовиться к нему, следует решить как можно больше практических упражнений, в том числе нетиповых. При подготовке следует также остановить свое внимание на опорных схемах, таблицах, тестах.

Проблемный семинар готовится преподавателем достаточно основательно: подбираются проблемные и контрольно-проверочные вопросы. Такой семинар возможен только после прохождения темы. К нему студенты готовятся по пособиям, а также используют хрестоматии, энциклопедии, справочники, словари, журналы.

К проблемному семинару просматривается литература в рамках различных исследовательских школ.

Многолетняя практика показала, что наибольшую эффективность приносят семинары, проводимые в форме коллективной познавательной деятельности, имеющей определенные особенности, а именно:

- разделение студентов на группы по их желанию (с обязательным участием студента с устойчивым интересом к данному предмету);
- постановка общих целей и задач для группы;
- работа в последовательности: индивидуальная, парная (чаще всего - перекрестный опрос), работа в группе, коллективная;
- обязательное предварительное ограничение по времени каждого этапа занятий;
- экспертный анализ;
- оценка работы группы преподавателем;
- проведение самооценки.

Методические рекомендации по составлению таблиц.

Для заполнения таблицы используйте основы конспектирования.

При работе с заполнением таблицы используем формализованный конспект, где записи вносятся в заранее подготовленные таблицы. Это удобно при подготовке единого конспекта по нескольким источникам. Особенно если есть необходимость сравнения данных. Разновидностью формализованного конспекта является запись, составленная в форме ответов на заранее подготовленные вопросы, обеспечивающие исчерпывающие характеристики однотипных объектов, явлений, процессов и т.д.

Рекомендации по составлению:

1. Определите цель составления таблицы.
 2. Читая изучаемый материал в первый раз, разделите его на основные смысловые части, выделите главные мысли, сформулируйте выводы.
 3. Если составляете план - конспект, сформулируйте названия пунктов и определите информацию, которую следует включить в план-конспект для раскрытия пунктов плана.
 4. Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.
 5. Включайте не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).
 6. Составляя записи в таблице, записывайте отдельные слова сокращенно, выписывайте только ключевые слова, делайте ссылки на страницы конспектируемой работы, применяйте условные обозначения.
 7. Чтобы форма записи отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками», подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.
 8. Если задание требует внести в таблицу ссылка на Интернет-ресурсы, то проверьте работают ли ссылки.
- При составлении таблиц информацию нужно брать из проверенных источников.
9. Проверьте все ли столбцы таблицы заполнены. Не забудьте сделать выводы по таблице.
- Запись учебного материала в виде таблицы позволяет быстро и без труда его запомнить, мгновенно восстановить в памяти в нужный момент.

Методические рекомендации по подготовке к контрольному тестированию

Тестирование служит не только средством обучения, измерения и оценивания уровня теоретических знаний, умений, но и в совокупности с другими средствами обучения обеспечивает формирование компетенций бакалавра.

При подготовке к тестированию по данной дисциплине используются следующие формы самостоятельной работы студентов:

- работа с источниками – изучение нормативных правовых актов, в том числе международных актов;
- воспроизведение текста прослушанной лекции;
- ознакомление с основной и дополнительной литературой;
- изучение и повторение определений понятий и терминов;
- пробное решение тестов, рекомендованных преподавателем в качестве тренировочных.

Наилучший способ подготовки к любому контрольному тесту, в какой бы форме он ни проводился, это упорный труд на протяжении всего процесса обучения. Когда сделано все возможное для достижения должного уровня подготовки в данной предметной области, можно разрабатывать стратегию поведения во время тестирования. Необходимость ее неоспорима, т. к. при использовании качественных тестов нельзя показать высокие результаты, если уровень подготовки тестируемого студента невысок, но всегда есть опасность не показать высокие результаты, даже если уровень подготовки очень высок. Есть множество примеров, когда показавшие невысокие, а иногда даже очень низкие результаты при тестировании при сдаче устного экзамена проявляли себя весьма успешно. Известен даже так называемый «синдромом первого курса», когда студенты младших курсов показывают на экзаменах результаты гораздо ниже тех, которые они демонстрируют в течение семестра. Как правило, он довольно быстро проходит, студенты растут и овладевают искусством сдачи экзаменов.

Методические рекомендации по подготовке докладов.

Доклад (сообщение), как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяют познавательные интересы, учат критически мыслить.

При подготовке доклада (сообщения) необходимо:

- Уяснить для себя суть темы, которая вам предложена.
- Подобрать необходимую литературу (старайтесь пользоваться несколькими источниками для более полного получения информации).
- Тщательно изучить материал учебника по данной теме, чтобы легче ориентироваться в необходимой литературе и не сделать элементарных ошибок.
- Изучить подобранный материал (по возможности работайте карандашом, выделяя самое главное по ходу чтения).
- Составить план доклада (сообщения).
- Написать текст доклада (сообщения).
- Оформить презентацию. Для подготовки мультимедийной презентации рекомендуется использовать программу Microsoft Power Point или аналогичные программы.

Методические рекомендации по подготовке презентаций.

Презентация представляет собой документ, созданный в каком-либо конструкторе для создания мультимедийных презентаций (в нашем случае это PowerPoint), и состоящий из определенной последовательности страниц, содержащих текстовую, графическую, видео и аудио информацию. Страницы презентаций PowerPoint называются слайдами. Каждая презентация состоит из множества слайдов, находящихся в одном файле, имеющим расширение *.pptx для версий PowerPoint 2007/2010 +. Презентацию можно представить в электронном виде на компьютере или проекторе, можно распечатать как раздаточный материал. Презентация – помощник в проведении доклада, защиты, выступления, презентации проекта. Презентация – кратное содержание вашего выступления в схемах, рисунках, картинках, коротких названиях, ключевых словах.

Вначале подготовьте устную защиту вашего проекта, согласно требованиям, включая основные этапы (цели, задачи, этапы, результаты и др.). Потом подберите иллюстрации к своему тексту, сформируйте презентацию.

Процесс создания презентации состоит из трех этапов:

1. Планирование презентации – это многошаговая процедура, включающая определение целей, изучение аудитории, формирование структуры и логики подачи материала.
2. Разработка презентации – методологические особенности подготовки слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации.
3. Репетиция презентации – это проверка и отладка созданной презентации.

Требования к формированию презентации:

1. Компьютерная презентация должна содержать начальный и конечный слайды;
2. Структура компьютерной презентации должна включать оглавление, основную и резюмирующую части;
3. Каждый слайд должен быть логически связан с предыдущим и последующим;
4. Слайды должны содержать минимум текста (на каждом не более 10 строк);
5. Необходимо использовать графический материал (включая картинки), сопровождающий текст (это позволит разнообразить представляемый материал и обогатить доклад выступающего студента);
6. Компьютерная презентация может сопровождаться анимацией, что позволит повысить эффект от представления доклада (но акцент только на анимацию недопустим, т.к. злоупотребление им на слайдах может привести к потере зрительного и смыслового контакта со слушателями);
7. Время выступления должно быть соотнесено с количеством слайдов из расчета, что компьютерная презентация, включающая 10— 15 слайдов, требует для выступления около 7—10 минут.

Подготовленные для представления доклады должны отвечать следующим требованиям:

1. Цель доклада должна быть сформулирована в начале выступления;
2. Выступающий должен хорошо знать материал по теме своего выступления, быстро и свободно ориентироваться в нем;
3. Недопустимо читать текст со слайдов или повторять наизусть то, что показано на слайде;
4. Речь докладчика должна быть четкой, умеренного темпа;
5. Докладчик должен иметь зрительный контакт с аудиторией;
6. После выступления докладчик должен оперативно и по существу отвечать на все вопросы аудитории (если вопрос задан не по теме, то преподаватель должен снять его).