

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

Рабочая программа дисциплины (модуля)

# **ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ХАУСКИПИНГА В ТУРИСТСКИХ И ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

Направление и профиль подготовки:

43.03.02 Туризм

Туризм

Форма обучения

очная

Год набора на ОПОП

2020

Рабочая программа дисциплины

Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах

составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки

43.03.02 Туризм (Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. №516

и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):

*Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии,*  
[Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru](mailto:Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru)

*Перфильев А.В., кандидат химических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии,*  
[Aleksandr.Perfilev@vvsu.ru](mailto:Aleksandr.Perfilev@vvsu.ru)

*Нарута Яна Сергеевна, Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин*

Утверждена на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

18.03.2020 протокол № 7

Редакция \_\_\_\_\_ Утверждена на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин \_\_\_\_\_ протокол № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой (разработчика)

  
подпись

В.С. Просалова

*фамилия, инициалы*

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

  
подпись

В.С. Просалова

*фамилия, инициалы*

« 18 » марта 20 20 г.



Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.ДВ.Г	4	4	55	18	36	0	1	0	89	ДЗ

#### 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

##### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	2	4	0	15	Собеседование, тест; доклады, сообщения; деловая игра
2	Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	4	8	0	20	Собеседование, тест; доклады, сообщения; деловая игра
3	Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	6	8	0	20	Собеседование, тест; доклады, сообщения; деловая игра
4	Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	4	8	0	20	Собеседование, тест; доклады, сообщения; деловая игра
5	Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	2	8	0	14	Собеседование, тест; доклады, сообщения; деловая игра
<b>Итого по таблице</b>			<b>18</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	

##### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

*Тема 1 Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов.*

Содержание темы: Предмет, цели и задачи курса «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах». Основные понятия и определения. Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации. Классификация средств размещения в России.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

*Тема 2 Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг.*

Содержание темы: Виды организации туристских и гостиничных комплексов; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Цикл гостиничного обслуживания. Организация службы хаускипинг в туристских и гостиничных комплексах. Роль службы хаускипинг в цикле обслуживания гостей. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя службы хаускипинга.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: работа с нормативной документацией, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

*Тема 3 Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров.*

Содержание темы: Технология работы персонала службы хаускипинг. Понятие гостеприимства. Общение с гостями на рабочем месте. Гостевой этикет. Комплектация гостиничных номеров. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания. Контроль качества уборки.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: деловая игра, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

*Тема 4 Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг.*

Содержание темы: Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. Мотивация персонала. Квалификационные стандарты персонала службы хаускипинга. Обучение персонала. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки. Процесс обработки и сортировки белья. Современная практика аусторсинга и аутстафинга в службе хаускипинг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: деловая игра, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

*Тема 5 Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах.*

Содержание темы: Теоретические аспекты безопасности в туристских и гостиничных комплексах. Безопасность гостей. Защита от шума. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями. Соблюдение травматической безопасности. Температурный режим в номерах. Санитарная безопасность.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: работа с нормативной документацией, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции, практики), выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение заданий в ЭУК (рефераты, презентации), самостоятельное изучение некоторых разделов курса.

Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентаций, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в пункте 5 настоящей РПД.

В процессе изучения дисциплины используются такие активные методы обучения, как анализ конкретных ситуаций, работа в малых группах, ролевые игры, тематическая дискуссия, практические занятия в лаборатории гостиничного номера. Выстраивание содержания активных лекций с учетом вопросов студентов предполагает выражение отношения к сути вопросов, к частоте их повторения и к их характеру.

Данная форма лекций позволяет проверить:

- компетентность студентов в области профессиональной коммуникации;
- установить глубину усвоения учебного материала;
- составить целостный образ профессионала, на который, возможно, они будут ориентироваться в самостоятельной профессиональной деятельности.

Анализ конкретных ситуаций и ролевые игры предполагают работу в малых группах для закрепления знаний профессиональных стандартов обслуживания и квалификационных требований к персоналу службы "хаускипинг". Для успешного освоения курса дисциплины студенту предлагается смоделировать и проанализировать следующие ситуации: общение с гостем по телефону (запрос необходимой информации, заявка на доставку принадлежностей, устранение неисправностей); оказание помощи гостю, оказавшемуся в экстренной ситуации; отработка процедуры работы с забытыми в номере вещами; отработка подачи заявок о

неисправностях в номере; разрешение конфликтных ситуаций в случае порчи имущества гостиницы.

Практические занятия проводятся в лаборатории гостиничного номера по методу «21 шаг». Данный метод описывает чёткую последовательность операций по подготовке номерного фонда и предполагает закрепление умений по организации процессов обслуживания номерного фонда. Для успешного освоения курса дисциплины студенту предлагается смоделировать процесс уборки номера после выезда гостя; процесс уборки номера во время проживания гостя.

Тематическая дискуссия предполагает общее обсуждение материалов и презентаций, подготовленных студентами. Данный вид работы предполагает закрепление знаний функционально-организационной структуры туристских и гостиничных комплексов, организации и технологии работы службы "хаускипинг", стандартов обслуживания различных категорий гостей, гостевого этикета.

Перечень тем для подготовки сообщений:

1. Категории номеров средств размещения (на примере выбранной гостиницы)
2. Поставщики постельного белья для гостиниц
3. Поставщики посуды для гостиниц
4. Поставщики парфюмерии для гостиниц
5. Основные службы (подразделения) гостиницы (на примере выбранной гостиницы)
6. Обязанности старшего менеджера службы хаускипинг
7. Работа службы забытых вещей в гостинице
8. Урегулирование споров при оплате гостем штрафов за повреждённое имущество гостиницы
9. Технология чистки ковровых покрытий
10. Технология очистки мраморных покрытий
  11. Технология очистки гранитных покрытий
  12. Типы пылесосов, применяемых в работе службой хаускипинг
  13. Химические средства, применяемые в работе службой хаускипинг
  14. Сложности в работе горничной
  15. Как повысить эффективность работы горничной
  16. Формы документов строгой отчётности в работе службы хаускипинг
  17. Поведение персонала хозяйственной службы при возникновении ЧС или ЧП
  18. Техника безопасности в работе персонала прачечной

## **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональным достижениям планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; под ред. Скобкина С. С. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 518 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriyatiya-448273>

2. [ ] - | : -  
, 2016 - 139 - : [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=442851](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=442851)

## 7.2 *Дополнительная литература*

1. : , . . . , 2020. — 331 . — ( : ). — ISBN 978-5-534-08193-0. — : // [ ]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450317>
2. , . . . : , 2020. — 449 . — ( / . . . ). — ISBN 978-5-534-10614-5. — : // [ ]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>

1. : - : <http://www.consultant.ru>
2. - ( ) « » - : <https://urait.ru>
3. - « » - : <https://e.lanbook.com/>
4. eLIBRARY.RU - : <https://www.elibrary.ru>
5. «GrebennikOn» - : <https://grebennikon.ru>

## 8

- 1.
  - 2.
  3. ).
- Microsoft Windows XP Professional Russian (Academic license 44216302, ), Microsoft Office 2007 RUS ( 44216302, ), Winrar ( RUK-web-1355405, ), Adobe Google Chrome ( ); Adobe Acrobat Reader ( ); Adobe Flash Player ( ), Kaspersky Endpoint Security 10 Windows ( 17E0200430130957417676, 30.04.2020-05.08.2022), Java(TM) 6 Update 26 ( ), Project Expert for Windows ( 20438N, ), Moodle

1. MS Windows
2. MS Windows

## 9

1. - ( )
2. - ( ), ( ).
3. - , , , , .

Приложение 1  
к рабочей программе дисциплины  
«Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

## ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ХАУСКИПИНГА В ТУРИСТСКИХ И ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм

Туризм

Форма обучения

очная



Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах разработан в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. №516 и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):

*Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, [Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru](mailto:Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru)*

*Перфильев А.В., кандидат химических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, [Aleksandr.Perfilev@vvsu.ru](mailto:Aleksandr.Perfilev@vvsu.ru)*

*Нарута Яна Сергеевна, Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин*

Утвержден на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

18.03.2020 протокол № 7

Заведующий кафедрой (разработчика)

  
подпись

В.С. Просалова

*фамилия, инициалы*

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

  
подпись

В.С. Просалова

*фамилия, инициалы*

« 18 » марта 20 20 г.

## 1 Перечень формируемых компетенций\*

Таблица – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программе

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа (1–8)
1	ПКВ-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	4

Компетенция считается сформированной на данном этапе (номер этапа таблица 1 ФОС) в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Описание критериев оценивания планируемых результатов обучения

ПКВ-4: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

Планируемые результаты обучения* (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
<b>Знает</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– функционально-организационную структуру, стандарты обслуживания в туристских и гостиничных комплексах</li> <li>– профессиональные стандарты обслуживания, квалификационные требования к персоналу индустрии гостеприимства и службы хаускипинга</li> </ul>	Сформировавшееся систематическое знание о профессиональных стандартах обслуживания, квалификационных требованиях к персоналу индустрии гостеприимства и службы хаускипинга
<b>Умеет</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности функциональных подразделений туристских и гостиничных комплексов, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы</li> <li>– применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания номерного фонда гостиницы; организовывать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда гостиницы.</li> </ul>	Сформировавшееся систематическое умение анализировать результаты деятельности функциональных подразделений туристских и гостиничных комплексов, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы, применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания номерного фонда туристских и гостиничных комплексов; организовывать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда туристских и гостиничных комплексов.
<b>Владеет навыками и/или опытом деятельности.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– основными навыками управления, организации и анализа работы службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах</li> <li>– организации и контроля процессов обслуживания номерного фонда гостиницы</li> </ul>	Сформировавшееся систематическое владение основными навыками управления, организации и анализа работы службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах, применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания номерного фонда туристских и гостиничных комплексов; организовывать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда туристских и гостиничных комплексов..

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

### 3 Перечень оценочных средств

#### 3 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Коды компетенций и планируемые результаты обучения		Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС
ПКВ-4	Знания:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– функционально-организационную структуру, стандарты обслуживания в туристских и гостиничных комплексах</li> <li>– профессиональные стандарты обслуживания, квалификационные требования к персоналу индустрии гостеприимства и службы хаускипинга</li> </ul>	<p>Вопросы к семинарским занятиям.</p> <p>Вопросы для самоконтроля.</p>
	Умения:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности функциональных подразделений туристских и гостиничных комплексов, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы</li> <li>– применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания номерного фонда гостиницы; организовывать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда гостиницы.</li> </ul>	<p>Практические задачи.</p> <p>Контрольные работы</p>
	Владения:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– основными навыками управления, организации и анализа работы службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах</li> <li>– организации и контроля процессов обслуживания номерного фонда гостиницы</li> </ul>	<p>Ситуационные задачи</p>

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Оценочное средство							
	Дискуссия	Коллоквиум	Реферат	Проект	Кейс-задача	газпоур овневые задачи и задания	Тест №1-3	Итого
Лекции								
Лабораторные занятия						12		
Практические занятия	6	3	3		3			
Самостоятельная работа								
ЭОС								76
Промежуточная аттестация								
Итого								100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 Примерные оценочные средства

### 5.1 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Параметры классификации коллективных средств размещения.
3. Классификация средств размещения в России.
4. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
5. Характеристики гостиничной услуги.
6. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
7. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
8. Характеристика службы персонала в униформе.
9. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
10. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
11. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
12. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
13. Виды уборок.
14. Этапы уборки номера.
15. Оборудование для уборки номерного фонда.
16. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
17. Технология работы прачечной при гостинице.
18. Виды текстиля, их характеристика.

19. Требования к площади гостиничных номеров.
20. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
21. Структура и функции инженерной службы.
22. Основы проектирования гостиничных предприятий.
23. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
24. Техника безопасности на рабочем месте.
25. Типология моделей гостеприимства.
26. Организация службы хаускипинг в туристских и гостиничных комплексах.
27. Роль службы хаускипинг в цикле обслуживания гостей.
28. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя службы хаускипинга.
29. Общение с гостями на рабочем месте. Гостевой этикет.
30. Комплектация гостиничных номеров.
31. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания.
32. Контроль качества уборки.
33. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала.
34. Мотивация персонала.
35. Квалификационные стандарты персонала службы хаускипинга.
36. Обучение персонала.
37. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки.
38. Процесс обработки и сортировки белья.
39. Современная практика аусторсинга и аутстафинга в службе хаускипинг.
40. Теоретические аспекты безопасности в туристских и гостиничных комплексах.
41. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями.
42. Соблюдение травматической безопасности.
43. Санитарная безопасность.

#### Критерии оценки по контрольным вопросам

№	Баллы	Описание
5	10	Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, свободно владеет профессиональной терминологией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
4	8	Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной терминологией, оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
3	6	Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет профессиональной терминологией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
2	4	Студент обнаружил удовлетворительные знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, слабо владеет профессиональной терминологией и оперирует приобретенными знаниями и умениями.
1	2	Студент обнаружил слабые знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, не владеет профессиональной терминологией не оперирует приобретенными знаниями и умениями в моделируемых производственных ситуациях.

#### 5.2 Контрольная работа

Контрольная работа проводится в форме тестирования по 30 вопросам

1. Не верно, что в состав службы хаускипинга входит

- а) супервайзер
- б) горничная
- в) портье
- г) портная

2. Неверно, что к должностным обязанностям руководителя службой хаускипинга

- а) Контроль чистоты в номерном фонде и общественных помещениях
- б) Продвижение гостиничных услуг на рынке
- в) Заполнение отчетов по расходу санитарно-гигиенических средств
- г) Инвентаризация бельевого хозяйства

3. Неверно, что к должностным обязанностям супервайзера относится

- а) Контроль уборки номерного фонда
- б) Подача заявок в инженерно-техническую службу
- в) Оформление актов порчи гостиничного имущества
- г) Закуп санитарно-гигиенической продукции

4. Log book-это.....

- а) журнал для заявок в инженерно-техническую службу
- б) акт по оформлению забытых вещей гостей
- в) инструкция по использованию технического оборудования
- г) журнал передачи смен

5. Какое количество горничных необходимо для уборки гостиницы с номерным фондом 300 номеров и со средней загрузкой в 75%

- а) 25-27
- б) 7-10
- в) 15-18
- г) 10-12

6. Неверно, что в этапы приема на работу горничной входит

- а) однодневная неоплачиваемая стажировка
- б) собеседование
- в) 10-дневная оплачиваемая стажировка
- г) прием на работу с испытательным сроком

7. Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда- это.....

- а) Housekeeping Report
- б) Floor Report
- в) Отчет по статистике статусов номеров
- г) Поэтажный лист

8. Статус DI DP AE означает, что номер

- а) выездной, грязный, свободный
- б) выездной, грязный, поставленный под заезд
- в) грязный, проживающий, поставлен на уборку

г) свободный, грязный, поставлен на уборку

9. Неверно, что к промежуточной уборке относится

- а) вечерний сервис
- б) дополнительная уборка по просьбе гостей
- в) выездная уборка
- г) VIP-сервис

10. Верно, что в первую очередь убираются номера

- а) проживающих гостей
- б) поставленные на бронь
- в) с табличкой «Просьба убрать номер»
- г) после ремонта

11. Неверно, что при уборке номера следует придерживаться следующего принципа

- а. «от чистого-к грязному»
- б. «по часовой стрелке»
- в. «снизу верх»
- г. «сверху вниз»

12. Guest amenity products- это....

- а. анкета для гостя
- б. список дополнительных услуг
- в. косметико-парфюмерная продукция
- г. лист особых предпочтений для VIP -гостя

13. Неверно, что к принципам выбора поставщика профессиональной химии относится

- а. репутация компании
- б. наличие всех необходимых гигиенических и экологических сертификатов
- в. наличие обучающих тренингов и программ
- г. стильный фирменный вид упаковки

14. Маркировка изделия обязательно должна иметь

- а. 6 символов
- б. 5 символов
- в. 3 символа
- г. 4 символа

15. Неверно, что к преимуществам использования профессиональной химии относится

- а. снижение расходов и затрат на моющие средства
- б. контроль дозировок
- в. щадящее воздействие на обрабатываемые поверхности
- г. лояльное отношение персонала к используемым веществам

16. Матрац на кровати необходимо переворачивать

- а. Один раз в квартал
- б. Один раз в 6 месяцев
- в. Через два месяца
- г. 3 раза в год

17. Неверно, что Рефилл станция это
- а. автоматическая система наполнения бутылок
  - б. более безопасная система за счет минимального контакта со средством
  - в. не требует подключения к воде и электричеству
  - г. имеет цветовую кодировку
18. Неверно, что универсальные салфетки из микрофибры должны
- а. придавать блеск поверхностям
  - б. иметь антистатический эффект
  - в. быть разных цветов
  - г. быть все одинакового размера
19. Неверно, что синтетические ковровые покрытия
- а. износоустойчивы
  - б. могут быть подвергнуты антистатической обработке
  - в. обладают антиаллергенными свойствами
  - г. деформируются при влажной обработке
20. Экстракционная чистка коврового покрытия – это ...
- а. Локальное удаление пятен
  - б. Обработка специальными составами
  - в. Пеногенераторная чистка
  - г. Очистка ворса на всю глубину до основания
21. С какой периодичностью необходимо чистить ковровые покрытия методом пеногенераторной чистки при низкой проходимости
- а. один раз в 2 месяца
  - б. один раз в месяц
  - в. один раз в 2 недели
  - г. 2 раза в год
22. Неверно, что к методам обработки мраморных полов относится
- а. шлифовка
  - б. кристаллизация
  - в. реставрация
  - г. лакировка
23. Верно, что многослойные полимерные покрытия
- а. защищают полы от абразивного воздействия частиц грязи, пролитых агрессивных жидкостей
  - б. удаляют пыль и мелкие частицы грязи
  - в. кристаллизуют поверхность пола
  - г. придают поверхностям антистатический эффект
24. Линолеум нуждается в уборке .....средствами
- а. нейтральными
  - б. кислотными
  - в. щелочными
  - г. слабокислотными



25. Не верно, что деревянные поверхности можно покрывать защитными составами, такими как
- лаки
  - воски
  - мастики
  - химические полироли
26. Верно, что оптимальное количество стоков постельного белья на одно спальное место определяется из расчета
- 4 стоков
  - 3 стоков
  - 5 стоков
  - 1 стока
27. Не верно, что гладильные катки бывают
- с автоматизированными укладчиками
  - проходными
  - ротационными
  - возвратными
28. Не верно, что инвентаризацию белья проводят с целью
- выявления потерь белья
  - определения количества белья для пополнения стоков
  - определения количества белья для списания
  - выявления качества и плотности бельевой ткани
29. Не верно, что технология выполнения гостевых заказов зависит от
- вместимости гостиницы
  - штатного расписания сотрудников службы
  - стоимости вещей гостя , сданных в стирку
  - объемов работы прачечной
30. При дефиците полезной площади в отеле при озеленении отдают предпочтение
- Зимнему саду
  - Вертикальному саду
  - Саду на крыше
  - Композициям из сухих цветов

Ответы:

1 В 6 В 11 В 16 А 21 А 26 А  
 2 Б 7 А 12 В 17 В 22 Г 27 В  
 3 Г 8 Б 13 Г 18 Г 23 А 28 Г  
 4 Г 9 В 14 Б 19 Г 24 А 29 В  
 5 В 10 В 15 Г 20 Г 25 Г 30 Б

Критерии оценки по контрольной работе

№	Баллы	Описание
5	10	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче

		повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	8	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	6	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	4	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.
1	2	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.

## 5.2 Примерные вопросы для подготовки к экзамену

1. Описать должностные обязанности горничной и навыки, которыми должна обладать горничная высококлассного 5-звездочного отеля. В чем заключается принцип взаимозаменяемости?
2. Разработать организационную структуру службы хаускипинга загородного отеля с номерным фондом в 250 комнат. Описать основные должностные обязанности сотрудников данной службы.
3. В чем преимущество экстракторной чистки ковровых покрытий от пеногенераторной?
4. Что значат статусы: DI DP AE, CL OC, VAC CLN INS .
5. Назвать все виды и типы уборок, необходимые для полноценного ухода за номерным фондом высококлассной гостиницы.
6. Назвать факторы ,влияющие на построение организационной структуры службы хаускипинга в различных гостиничных предприятиях. Привести примеры.
7. Описать преимущества использования в уборке номерного фонда профессиональных химических и чистящих средств. Назовите известные отечественные и зарубежные марки данных средств.
8. Опишите этапы подготовки к размещению вип-гостя со стороны службы хаускипинга.
9. Дайте определение штатному расписанию. В чем заключается сложность в его составлении для службы хаускипинга. Приведите пример штатного расписания для конгресс-отеля.
10. Что включает в себя вечерний сервис? В какое время и в отелях каких категорий его проводят?
11. В чем заключается преимущество использования в номерном фонде натурального коврового покрытия?
12. Назовите отличия кислотных химических средств от щелочных. Какие виды покрытий нельзя чистить кислотными средствами?
13. Опишите алгоритм ведения выездной уборки с помощью методики «21 шаг».
14. Опишите должностные обязанности супервайзера и координатора службы хаускипинга.
15. Назовите виды и типы электронных замков. Опишите их функции.
16. Опишите стандарт принятия гостевого белья в стирку прачечной отеля.
17. Какой вид уборки необходимо сделать при следующих статусах? oc dt, dp dt arr, ooo, cln arr. Опишите их последовательность. Обоснуйте ответ.
18. Назовите должностные обязанности руководителя службы хаускипинга. Какими навыками и знаниями должен обладать руководитель службы хаускипинга?
19. Опишите этапы сезонной генеральной уборки в высококлассном отеле.
20. Каким видам обработки может быть подвергнуто мраморное половое покрытие?
21. Опишите стандарт lost & found. Необходимые документы для соблюдения стандарта.

22. Назовите документы, которые используют в своей работе служащие службы хаускипинга (супервайзер, горничная, руководитель службы).
23. Опишите оборудование, инвентарь и химические профессиональные средства, которые необходимо использовать при генеральной уборке номера с натуральным ковровым покрытием в спальне и мраморным полом в холле.
24. Каковы роль, место и значение службы хаускипинга в деятельности отеля? Опишите основные отделы, входящие в оргструктуру данной службы.
25. В чем отличие гладильного катка от каландра? В каких отелях целесообразней всего использовать каждый из этих видов оборудования? Обоснуйте ответ.
26. Назовите все виды обработки постельного белья в гостинице.
27. Опишите алгоритм действий горничной в случае обнаружения ею в номере поврежденного гостем имущества.
28. Опишите взаимодействие службы хаускипинга со службой приема и размещения и инженерно-технической службой. Стандарты, документы.
29. Какие пункты должны входить в задание горничной? Кто формирует данное задание?
30. Назовите отличие refill –станции от divermait- системы?
31. Аква-чистка. Назовите преимущества установки ее в отеле.
32. Требования к персоналу службы хаускипинга: квалификационные, медицинские, требования к внешнему виду.
33. Роль автоматизированной системы управления (АСУ) в работе службы хаускипинга. Основные функции АСУ в работе службы хаускипинга.
34. Инвентаризация белья в отеле. Цель проведения. Участники инвентаризации. Лист инвентаризации.
35. Для чего необходим чек-лист в работе службы хаускипинга? Какие пункты могут входить в чек-лист? Кто может заполнять чек-лист?
36. Опишите этапы приема на работу горничной. Какими квалификационными и личными качествами должна обладать горничная высококлассного отеля?
37. Напишите какие amenities должны входить в номер категории снют в отеле 5звезд?
38. Опишите оборудование, которое должно входить в прачечную/химчистку 5-звездочного отеля.