



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

***43.02.14 Гостиничное дело***

Базовая подготовка

*Очная форма обучения*

Владивосток 2022

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Гостиничное дело» 09 декабря 2016 года №1552.

Разработана:

Ткаченко Елена Владимировна, преподаватель АК ВГУЭС

Рассмотрена на заседании ЦМК

Протокол № 9 от « 13 » мая 2022 г.

Председатель ЦМК



Гусакова А.Д.

## Содержание

1	Общие сведения	__4
2	Результаты освоения профессионального модуля	__4
3	Структура и содержание профессионального модуля	__7
4	Условия реализации программы модуля	__15
5	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	__18

# 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ПМ. 03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) - является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа составляется для очной формы обучения

## 1.2. Требования к результатам освоения модуля:

### Базовая часть

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

- иметь практический опыт: в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

- уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

- знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами отеля;

- сервисные стандарты housekeeping; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» в том числе профессиональными (ПК), указанными в ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Вариативная часть – не предусмотрена

В процессе освоения ПМ у студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

**Личностные результаты освоения профессионального модуля:**

- Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.
- Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
- Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
- Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
- Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.
- Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач на основе уважения к заказчику, понимания его потребностей.
- Проявляющий способности к планированию и ведению предпринимательской деятельности на основе понимания и соблюдения правовых норм российского законодательства.

### 1.3 Количество часов на освоение программы профессионального модуля

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	242
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	96
<b>Учебная практика</b>	36
<b>Производственная практика</b>	72
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	24
в том числе:	
курсовая работа (проект)	Не предусмотрено
Промежуточная аттестация	Экзамен
Итоговая аттестация в форме	Экзамен по модулю

## 2. ПМ. 03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»

### 2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего часов	В т. ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	Всего часов	В т. ч. курсовая работа (проект), (часов)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 01 – 05, 07, 09, 10	МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	76	64	32	10	-	36	72
ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 01 – 05, 07, 09, 10	МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	48	32	32	14	-		
ПК.3.1 ПК 3.2 ПК.3.3 ОК. 01 – 05, 07, 09, 10	Учебная практика, часов	36						
ПК.3.1, ПК 3.2, ПК.3.3 ОК. 01 - 05, 07, 09, 10	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72						72
	Экзамен по модулю	10						
	<b>Всего:</b>	<b>242</b>	<b>96</b>	<b>64</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
<b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>64</b>	
	<b>Содержание</b>		
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	<b>6</b>	<b>2</b>
	2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.		<b>2</b>
	3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		<b>2</b>
	4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.		<b>2</b>
	5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.		<b>2</b>
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.		<b>2</b>
	7. Деловое общение. Этика и этикет.		<b>2</b>
			<b>Практические занятия</b> Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров.
Тема 1.2. Планирование потребности в	<b>Содержание</b> 1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.	<b>6</b>	<b>2</b>



материальных ценностях.	Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.		
	2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.		2
	3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.		2
	4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.		2
	<b>Практические занятия</b>		
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	5	3
Тема 1.3 Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	<b>Содержание</b>		
	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.		2
	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.		2
	3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».		2
	4. Уборочные материалы, техника, инвентарь	5	2
	5. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.		2
	<b>Практические занятия</b>		
	Оформление технологических документов службы номерного фонда. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. Оформление забытых вещей.	6	3
Тема 1.4 Организация работы прачечной и химчистки	<b>Содержание</b>		
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.		2
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.		2
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	5	2
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.		2

	<b>Практические занятия</b>		
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	<b>5</b>	<b>3</b>
Тема 1.5 Обеспечение безопасности проживающих.	<b>Содержание</b>	<b>5</b>	
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.		<b>2</b>
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.		<b>2</b>
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.		<b>2</b>
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.		<b>2</b>
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.		<b>2</b>
	<b>Практические занятия</b>		
Составление концепции безопасности для гостиницы Составление схемы структуры службы безопасности.	<b>5</b>	<b>3</b>	
Тема 1.6 Сохранность имущества проживающих	<b>Содержание</b>	<b>5</b>	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице		<b>2</b>
	Воровство в гостинице.		<b>2</b>
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.		<b>2</b>
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.		<b>2</b>
	<b>Практические занятия</b>		
Составление программы противодействия воровству в гостинице. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	<b>6</b>	<b>3</b>	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ. 03.01</b> 1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. 3. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. 4. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. 5. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. 6. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.		<b>10</b>	<b>3</b>

7. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).			
8. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.			
9. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»			
<b>МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>		<b>32</b>	
Тема 2.1 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	<b>Практические занятия</b>	<b>16</b>	<b>2,3</b>
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		
Тема 2.2 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Введение лексики, закрепление в упражнениях Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	<b>16</b>	<b>2,3</b>
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ. 03.02</b>			<b>3</b>
1. Встреча, обслуживание гостей и прощание.		<b>14</b>	
2. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.			
3. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях.			
<b>Учебная практика</b>			<b>3</b>
<b>Виды работ</b>		<b>36</b>	
1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице			
2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы			
3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора			

<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</li> <li>5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</li> <li>6. Проведение различных видов уборочных работ</li> <li>7. Оформление документов на забытые вещи</li> <li>8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров</li> <li>9. Использование в работе знаний иностранных языков</li> <li>10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</li> <li>11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</li> <li>12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</li> <li>13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</li> <li>14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</li> <li>15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</li> <li>16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</li> <li>17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования</li> </ol>		
<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</li> <li>2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> <li>3. Проведение контроля готовности номеров к заселению</li> <li>4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</li> <li>5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</li> <li>6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</li> <li>7. Ведение учета забытых вещей.</li> <li>8. Работа с просьбами и жалобами гостей.</li> <li>9. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</li> <li>10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</li> </ol>	72	3

11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.		
12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг		
13. Оформление отчетной документации		
14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах		
15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря		
<b>Консультации</b>	<b>4</b>	
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>10</b>	
<b>Всего</b>	<b>242</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы профессионального модуля требуется наличие учебного кабинета организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской: - не предусмотрено

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: - не предусмотрено

Основное оборудование: Доска учебная маркерная; Мультимедийный проектор с экраном; Стол преподавателя, Столы учебные 2-х местные; Стул преподавателя; Стулья ученические; Трибуна

Программное обеспечение: 1. Microsoft Windows 7 Professional (ООО "Пасифик Компьютеры Групп", ГК №55 от 03.05.2011 г., лицензия №48467770 от 06.05.2011 г.). 2. Microsoft Office ProPlus 2010 Russian Acdmc (ООО "Пасифик Компьютеры Групп", ГК №254 от 01.11.2010 г., лицензия №47549521 от 15.10.2010 г., бессрочно). 3. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф (ООО "Базис", договор №2019-596 от 25.12.2019 г., лицензия №2567, действие от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г.). 4. Google Chrome (свободное). 6. Система управления гостиницей Logus HMS (для MS SQL Srv) с неограниченным количеством установок и одновременных подключений к серверу (ООО "Либра Хоспиталити", договор №VVS/2759 от 01.02.2018 г.). 7. 1С:Предприятие 8 (учебная версия) (свободное).

Кабинет иностранного языка

Основное оборудование: Доска подкатная; Мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-V2, экран Lumien Eco Picture); Парты ученические двойные; Стол преподавателя; Стулья.

Программное обеспечение: 1. Microsoft Windows 10Pro OEM (ИП Струлев О.Ю., договор №31908114775 от 19.08.2019 г., лицензия от 02.09.2019 г., бессрочно). 2. Office ProPlus 2010 Russian Acdmc (ООО "Битроникс", ГК №252 от 23.11.2010 г., лицензия №47774898 от 07.12.2010 г., бессрочно).

1. Договор о комплексном сотрудничестве (на практику) № 10904/144/401 от 04.12.2018 г. Место прохождения практики на базе ООО Гостиничный комплекс «Владивосток»
  2. Договор о комплексном сотрудничестве (на практику) № 10983/1141401 от 29.03.2019 г. Место прохождения практики на базе Филиала ООО «Седанка Парк»
  3. Договор о комплексном сотрудничестве (на практику) № 44/12/19/1090 от 05.12.2019 г. Место прохождения практики на базе ООО " АВАНТА"
- Договор о комплексном сотрудничестве (на практику) № 115801/1141401 от 31.10.2019 г. Место прохождения практики на базе ООО «УК "Экватор"»

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения.

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Нормативные документы:**

1. Правила предоставления гостиничных услуг ( последняя редакция 9 октября 2015. № 1085 Москва)
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»
5. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Все ГОСТы. – URL: <http://vse gost.com/Catalog/52/52262.shtml>.

### **Основные источники:**

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие для СПО / С.А. Быстров. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 432 с. <http://znanium.com/catalog/product/961520> ЭБС Знаниум ком
2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова; Московский пед.гос. университет. – Москва: МПГУ, 2018. – 192 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> ЭБС Университетская книга
3. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: учебное пособие для СПО / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. <http://znanium.com/catalog/product/987236>.

### **Дополнительные источники:**

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>
2. Кабанова, К.В., Мотинова, Е.Н., Темякова, В.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие для СПО – 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2020. – 190 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=351740>
3. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. – Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. – 176 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0844-0. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726>

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

1. [www.booking.ru](http://www.booking.ru)
2. [www.tripadvisor.ru](http://www.tripadvisor.ru)
3. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
4. [www.turist.rbc.ru](http://www.turist.rbc.ru)
5. [www.news.turizm.ru](http://www.news.turizm.ru)
6. [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net)
7. [www.tourism.ru](http://www.tourism.ru)
8. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)
9. [www.prootel.ru](http://www.prootel.ru)

Руконт: межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум.– URL: <http://rucont.ru>.

Научная электронная библиотека (НЭБ) – URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.

Все о туризме. Туристская библиотека. – URL: <http://tourlib.net/>.

Новости туризма: информ. портал. – URL: <http://www.t66.ru>

Информационно-туристический портал WORLD-S. – URL: <http://www.world-s.ru/>

Туристический бизнес: электрон. журнал. – URL: <http://tourbus.ru/>

Отдых в России: электрон. журнал. – URL: <http://www.rustur.ru/>

RATA-news: ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии. – URL: <http://www.ratanews.ru/>

Оформление перечней источников в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления" (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 28.04.2008 N 95-ст).

## **Общие требования к организации образовательного процесса**

Освоение ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и календарным графиком. Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий.

График освоения ПМ предполагает последовательное освоение МДК 03.01 «Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», МДК 03.02 «Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», включающих в себя как теоретические, так и лабораторно-практические занятия.

Освоению ПМ предшествует обязательное изучение учебных дисциплин: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Изучение теоретического материала может проводиться как в каждой группе, так и для нескольких групп (при наличии нескольких групп на специальности).

При проведении практических занятий проводится деление группы студентов на подгруппы, численностью не более 10 -12 чел.

В процессе освоения ПМ предполагается проведение рубежного контроля знаний, умений у студентов. Сдача рубежного контроля (РК) является обязательной для всех обучающихся. Результатом освоения ПМ выступают ПК, оценка которых представляет собой создание и сбор свидетельств деятельности на основе заранее определенных критериев.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно- методические комплексы (кейсы студентов).

С целью методического обеспечения прохождения учебной и/или производственной практики, выполнения курсового проекта/курсовой работы разрабатываются методические рекомендации для студентов.

При освоении ПМ каждым преподавателем устанавливаются часы дополнительных занятий, в рамках которых для всех желающих проводятся консультации. График проведения консультаций размещен на информационном стенде дирекции Академического колледжа.

При выполнении курсовой работы проводятся как групповые аудиторные консультации, так и индивидуальные.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Текущий учет результатов освоения ПМ производится в журнале по ПМ. Наличие оценок по ЛПР и рубежному контролю является для каждого студента обязательным. В случае отсутствия оценок за ЛПР и ТРК студент не допускается до сдачи квалификационного экзамена по ПМ.



## 4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

### 4.1 Результаты освоения общих компетенций

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах;</li> <li>– адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</li> <li>– оптимальность определения этапов решения задачи;</li> <li>– адекватность определения потребности в информации;</li> <li>– эффективность поиска;</li> <li>– адекватность определения источников нужных ресурсов;</li> <li>– разработка детального плана действий;</li> <li>– правильность оценки рисков на каждом шагу;</li> <li>точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль:</b> экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заданий для практических занятий;</li> <li>- заданий по учебной и производственной практикам;</li> <li>- заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- экспертная оценка защиты курсовой работы.</li> </ul>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</li> <li>– адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов;</li> <li>– точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</li> <li>адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</li> </ul>	<p><b>Промежуточная аттестация:</b> экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- практических заданий на зачете/экзамене по МДК;</li> <li>- выполнения заданий экзамена по модулю;</li> <li>- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.</li> </ul>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</li> <li>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</li> </ul>	

<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>- эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте</p>	
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	

#### 4.2 Конкретизация результатов освоения ПМ

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	
Иметь практический опыт:	<p>Виды работ на практике</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ведение учета забытых вещей.</li> <li>- Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</li> <li>- Оформление актов на списание малоценного инвентаря</li> <li>- Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</li> <li>- Оформление документов на забытые вещи</li> <li>- Контроль сохранности предметов интерьера номеров</li> <li>- Использование в работе знаний иностранных языков</li> <li>- Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</li> <li>- Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</li> <li>- Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</li> <li>- Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</li> <li>- Составление актов на списание инвентаря и оборудования</li> <li>- Разговаривать на английском языке с гостями и персоналом</li> </ul>
Уметь:	<p>Тематика практических работ</p> <p>Оформление технологических документов службы номерного фонда.</p> <p>Составление памятки по уборке помещений гостиницы.</p> <p>Оформление забытых вещей.</p> <p>Расшифровка ярлыков текстильных изделий.</p> <p>Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.</p> <p>Составление программы противодействия воровству в гостинице.</p> <p>Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.</p>
Знать:	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.</p> <p>Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки..</p> <p>Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.</p> <p>Тема 2.4 Сохранности имущества проживающих</p>
Самостоятельная работа	<p>Тематика самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Служба безопасности отеля</li> <li>- Особенности воровства в отеле.</li> <li>- Технические средства безопасности в гостинице</li> <li>- Особенности работы структуры АХ</li> </ul>
ПК. 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
Иметь практический опыт:	<p>Виды работ на практике</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</li> <li>- Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оформление отчетной документации</li> <li>- Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</li> </ul>
Уметь:	<p>Тематика практических работ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.</li> <li>- Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.</li> <li>- Оформление контроля качества уборки номеров.</li> </ul>
Знать:	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>
Самостоятельная работа	<p>Тематика самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.</li> <li>- Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.</li> <li>- Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.</li> </ul>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	
Иметь практический опыт:	<p>Виды работ на практике</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> <li>- Проведение контроля готовности номеров к заселению</li> <li>- Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</li> <li>- Работа с просьбами и жалобами гостей.</li> <li>- Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</li> </ul>
Уметь:	<p>Тематика практических работ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества</li> <li>- Уборка общественных и служебных зон гостиницы</li> <li>- Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».</li> <li>- Уборочные материалы, техника, инвентарь</li> </ul>
Знать:	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>Тема 2.1. Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.</p>
Самостоятельная работа	<p>Тематика самостоятельной работы:</p> <p>Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.</p> <p>Составить таблицу по основным средствам гостиницы.</p> <p>Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.</p>

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по профессиональному модулю

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

программы подготовки специалистов среднего звена

*43.02.14 Гостиничное дело*

Форма обучения: *очное*

Владивосток 2022


Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» на основе Федерального государственного образовательного стандарта специальности программы подготовки специалистов среднего звена (43.02.14 Гостиничное дело, 09.12.2016, № 1552)

Разработчик(и):

Ткаченко Елена Владимировна преподаватель АК ВГУЭС

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от «13» мая 2022 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова

## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

КОС разработаны на основании:

- основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- рабочей программы профессионального модуля ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Формой промежуточной аттестации является экзамен.

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	П1	Планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	П2	разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	П3	организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	П4	оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
	П5	контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
	П6	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	У1	оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	У2	определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
	У3	выполнять регламенты службы питания
	У4	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы
	У5	рассчитывать нормативы работы горничных
	У6	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	У7	контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации
	31	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы
	32	методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
33	нормы обслуживания	

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
	34	задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице
	35	кадровый состав службы, его функциональные обязанности
	36	требования к обслуживающему персоналу
	37	цели, средства и формы обслуживания
	38	технологии организации процесса обслуживания гостей;
	39	регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице
	310	особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов
	311	порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке
	312	принципы взаимодействия с другими службами отеля;
	313	сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда)
	314	критерии и показатели качества обслуживания
	315	санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей
	316	порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
	317	принципы управления материально-производственными запасами
	318	методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса
	319	правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей
	320	систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

## **2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения**

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
МДК.03.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		



Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
П1	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Собеседование 2 Контрольная работа 2,5,17,18 Творческое задание 5-8 Кейс-задача1 Ситуационная задание 4, 5, 6	Ситуационная задача Собеседование №2
П2	Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	Собеседование Творческое задание 9-12 Контрольная работа 4,5,10 Ситуационная задание 1, 2, 7 Кейс-задача 3,9	Ситуационная задача Собеседование №3
П3	Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	Кейс-задача 1,2,8 Собеседование 1,2,4, 7,10 Творческое задание 1-8, 13-16 Контрольная работа 1,7,8,15-18	Ситуационная задача Собеседование №1, №2, №4
П4	Тема 1.1. Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Контрольная работа 1,7,8,16 Собеседование 1 Кейс-задача 1 Творческое задание 1-4	Ситуационная задача Собеседование №1
П5	Тема 1.4. Организация работы прачечной и химчистки Тема 1.5 Обеспечение безопасности проживающих. Тема 1.6 Сохранность имущества проживающих	Собеседование 1,2,4 Ситуационная задание 1-11, 19, 21 Контрольная работа 1,2,3,6,-9,11,15-18 Кейс-задача 1,2,4,8,10 Творческое задание 1-8, 13-16	Ситуационная задача Собеседование №1, №2, №4
П6	Тема 2.1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском	Собеседование 1,2 Ситуационная задание 3-10 Контрольная работам 1,2,7,8,15-	Ситуационная задача Собеседование №1, №2

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	языке.	18 Кейс-задача 1,2,8 Творческое задание 1-8	
У1	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 1.3 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Собеседование 1,2,4 Ситуационная задание 1-11, 19, 21 Контрольная работа 1,2,3,6,-9,11,15-18 Кейс-задача 1,2,4,8,10 Творческое задание 1-8, 13-16	Ситуационная задача Собеседование №1, №2, №4
У2	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Собеседование 1,3 Кейс-задача 1, 3, 9 Контрольная работа 1,4,5,7,8,10,16 Ситуационная задание 1-3,7,8,9,10, Творческое задание 1-4, 9-12	Ситуационная задача Собеседование №1, №3
У3	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	Собеседование 1,2 Ситуационная задание 3-10 Контрольная работам 1,2,7,8,15-18 Кейс-задача 1,2,8 Творческое задание 1-8	Ситуационная задача Собеседование №1, №2
У4	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.4 Организация работы прачечной и химчистки Тема 1.5 Обеспечение безопасности проживающих Тема 1.6 Сохранность имущества проживающих	Собеседование 1,5-7 Контрольная работа 1,7,8,12,-14,16,19 Кейс-задача 1, 5,6,7 1-8, 17-30	Ситуационная задача Собеседование №1, №5, №6, №7

Код результат а обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У5	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Собеседование 1,2,4 Ситуационная задача 1-11, 19, 21 Контрольная работа 1,2,3,6,-9,11,15-18 Кейс-задача 1,2,4,8,10 Творческое задание 1-8, 13-16	Ситуационная задача Собеседование №1, №2, №4
У6	Тема 1.1 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Тема 1.3 Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Кейс-задача 1,2,8 Собеседование 1,2,4, 7,10 Творческое задание 1-8, 13-16 Контрольная работа 1,7,8,15-18	Ситуационная задача Собеседование №1, №2, №4
У7	Тема 1.4 Организация работы прачечной и химчистки Тема 1.5 Обеспечение безопасности проживающих. Тема 1.6 Сохранность имущества проживающих	Контрольная работа 1,7,8,16 Собеседование 1 Кейс-задача 1 Творческое задание 1-4	Ситуационная задача Собеседование №1
31 – 34	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Собеседование 1 Контрольная работа 1,7,8,16 Кейс-задача 1 Творческое задание 1-4	Ситуационная задача Собеседование №1
35 – 37	Тема 1.3 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Собеседование 4 Ситуационная задача 3 Кейс-задача 4,10 Творческое задание 13-16 Контрольная работа 3,5,6,9,11	Ситуационная задача Собеседование №4
38 - 314	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 1.3 Организация поэтажного	Кейс-задача 1,2,8 Собеседование 1,2,4, 7,10 Творческое задание 1-8, 13-16 Контрольная	Ситуационная задача Собеседование №1, №2, №4

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	обслуживания номерного фонда гостиницы	работа1,7,8,15-18	
315	Тема 1.5 Обеспечение безопасности проживающих Тема 1.6 Сохранность имущества проживающих	Собеседование 6,7 Кейс-задача6,7 Творческое задание 20-3- Контрольная работа12-14,19	Ситуационная задача Собеседование №6, №7
316	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 1.3 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Кейс-задача1,2,8 Собеседование1,2,4, 7,10 Творческое задание 1-8, 13-16 Контрольная работа1,7,8,15-18	Ситуационная задача Собеседование №1, №2, №4
317 - 320	Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Контрольная работа1,7,8,16 Собеседование1 Кейс-задача1 Творческое задание 1-4	Ситуационная задача Собеседование №1е

МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
П2	Тема 2.1 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. Тема 2.2 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Собеседование Контрольная работа	Разноуровневые задания и задачи
У1, У5	Тема 2.1 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. Тема 2.2 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Собеседование	Разноуровневые задания и задачи

У2	Тема 2.1 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. Тема 2.2 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Собеседование	Разноуровневые задания и задачи
У4, 31	Тема 2.1 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке. Тема 2.2 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Кейс-задания	Разноуровневые задания и задачи

### 3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
<i>МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</i>		
Текущий контроль		
Творческое задание №1-30 Тема 1.3 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы Тема 1.4 Организация работы прачечной и химчистки Тема 1.5 Обеспечение безопасности проживающих Тема 1.6 Сохранность имущества проживающих	1	30мин.
Тема 1.1. Собеседование №1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.2. Собеседование №2. Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 1.3. Собеседование №3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Тема 1.3 Собеседование №4. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. Тема 1.4 Собеседование №5. Организация работы прачечной	17 12 21 20	20

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
и химчистки Тема 1.5 Собеседование №6. Обеспечение безопасности проживающих Тема 1.6 Собеседование №7. Сохранность имущества проживающих	17 19 10	
Контрольная работа №1-19 Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Тема 1.3 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы Тема 1.4 Организация работы прачечной и химчистки Тема 1.5 Обеспечение безопасности проживающих Тема 1.6 Сохранность имущества проживающих	1	20
Ситуационные задания №1 - № 23 Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Тема 1.3 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы Тема 1.4 Организация работы прачечной и химчистки Тема 1.5 Обеспечение безопасности проживающих Тема 1.6 Сохранность имущества проживающих	1	15
Кейс-задача №1 - № 10 Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 1.3 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы Тема 1.3 Организация работы прачечной и химчистки Тема 1.5 Обеспечение безопасности проживающих Тема 1.6 Сохранность имущества проживающих	1	30
Тестовые задания №1 Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Тема 1.3 Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	1	20

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Тема 1.4 Организация работы прачечной и химчистки Тема 1.5 Обеспечение безопасности проживающих Тема 1.6 Сохранность имущества проживающих		
Промежуточная аттестация		
Собеседование	40	20
Ситуационные задания	20	20
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
Текущий контроль		
Контрольная работа №1 Тема 2.1 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке	1	20
Собеседование 1 Собеседование 2 Тема 2.2 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке	3 5	20
Контрольная работа № 2 Кейс-задание Тема 2.2 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами	1 5	30
Промежуточная аттестация		
Разноуровневые задания и задачи	1	40

#### **4 Структура контрольных заданий**

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

##### ***Текущий контроль***

##### **Собеседование №1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

1. Раскройте структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда
2. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к предприятиям питания
3. Охарактеризуйте обязанности руководителей службы содержания номерного фонда
4. Охарактеризуйте особенности эксплуатации номерного фонда.
5. Состав, основные функции службы эксплуатации номерного фонда.
6. Виды и характеристика гостиничных услуг

7. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления
8. Охарактеризуйте обязанности персонала номерного фонда.
9. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
10. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
11. Нормы расхода чистящих и моющих средств
12. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.
13. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
14. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
15. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
16. Дайте характеристику особенностям делового общения руководителя службы номерного фонда. Особенности этики и этикета гостиничного сервиса
17. Дайте характеристику особенностям делового общения персонала службы номерного фонда. Особенности этики и этикета гостиничного сервиса

### **Собеседование №2. Планирование потребности в материальных ценностях.**

1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств.
2. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов
3. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.
4. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.
5. Учет ремонта основных средств.
6. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
7. Инвентаризация: сущность, значение, виды.
8. Порядок проведения инвентаризации.
9. Документальное оформление инвентаризации.
10. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
11. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах.
12. Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.

### **Собеседование №3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

1. Графики выхода на работу персонала номерного фонда
2. Правила телефонного этикета, принятые в службе номерного фонда гостиницы.
3. Ключевое хозяйство номерного фонда
4. Квалификационные требования к персоналу номерного фонда.
5. Квалификационные требования к руководителю службы номерного фонда.
6. Обязанности персонала номерного фонда
7. Обязанности руководителя службы номерного фонда.
8. Особенности категории VIP-гостей.
9. Технология обслуживания в номерах гостиницы



13. Технология обслуживания туристских групп в гостинице
14. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
15. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?
16. Служба питания в гостинице: структура, функции
17. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации
18. Предприятия питания: определение, классификация, характеристика основных типов.
19. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.
20. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.
21. Особенности оформления документации, необходимую при проведении инвентаризации.

#### **Собеседование №4. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.**

1. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины. Раскройте технологию текущей уборки жилых номеров
2. Обслуживание приемов и банкетов в ресторане гостиницы
3. Раскройте технологию генеральной уборки
4. Виды завтраков, характеристика основных типов
5. Раскройте технологию промежуточной уборки номеров
6. Типы питания и обслуживания в гостиницах
7. Виды и характеристика гостиничных услуг
8. Раскройте технологию дополнительной уборки по просьбе гостя
9. Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (хаузменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений
10. Технология обслуживания в номерах гостиницы
11. Технология обслуживания туристских групп в гостинице
12. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
13. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?
14. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
15. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
16. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
17. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
18. Оформление технологических документов службы номерного фонда.
19. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.
20. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

#### **Собеседование №5. Организация работы прачечной и химчистки**

1. Какое оборудование прачечной-химчистки
2. Какие требования предъявляются к белью. Стандарты гостиничного белья.
3. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов
4. Особенности организации работы прачечной и химчистки в гостинице.
5. Какой порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
6. Какие должностные обязанности персонала прачечной-химчистки
7. Что входит в объем уборочных работ общественных помещений?
8. Назовите должности сотрудников АХС, функциональные обязанности которых непосредственно связаны с уборкой общественных помещений.

9. Какая технология выполнения заказов прачечной-химчистки
10. Какие меры безопасности необходимо соблюдать при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем?
11. Перечислите основные наименования инвентаря, необходимого для проведения уборочных работ в гостиницах.
12. Особенности бельевого хозяйства: порядок хранения и смены белья в гостинице.
13. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.
14. Приемы и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
15. Техника безопасности при работе с химическими веществами, и электрооборудованием.
16. . Предупреждение травм и падений
17. Охрана труда персонала административно-хозяйственной службы.

### **Собеседование №6. Обеспечение безопасности проживающих**

1. В чем заключается безопасность в средствах размещения.
2. Какие требования предъявляются к службе безопасности гостиницы.
3. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
4. Особенности «открытого» дома.
5. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
6. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
7. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы.
8. Порядок обеспечения секретности.
9. Уборочные машины и механизмы: классификация, характеристика основных видов
10. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов
11. Уборочные материалы и инвентарь: виды, особенности использования
12. Техника безопасности при работе с химическими веществами, и электрооборудованием.
13. . Предупреждение травм и падений.
14. Охрана труда персонала административно-хозяйственной службы.
15. Особенности составления концепции безопасности для гостиницы.
16. Составление схемы структуры службы безопасности.
17. Технология работы с уборочными машинами и механизмами.
18. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами.
19. Технология использования уборочного инвентаря.

### **Собеседование №7. Сохранность имущества проживающих**

1. Расскажите правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.
2. Воровство в гостинице и способы защиты.
3. Какие системы контроля доступа в помещения.
4. Какие средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
5. Какие существуют системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
6. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей
7. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
8. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами.
9. Составление программы противодействия воровству в гостинице.
10. Какие особенности общения с гостями при возникновении различных угроз.

### **Ситуационные задания**

- Задание 1. Составьте персональные задания горничным и супервайзерам.
- Задание 2. Определите численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.
- Задание 3. Составьте документы по оформлению контроля качества уборки номеров.
- Задание 4. Разработайте потребности персонала с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- Задание 5. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах.
- Задание 6. Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.
- Задание 7. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.
- Задание 8. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.
- Задание 9. Оформить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.
- Задание 10. Оформление технологических документов службы номерного фонда.
- Задание 11. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.
- Задание 12. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
- Задание 13. Определите и расшифруйте ярлыки текстильных изделий.
- Задание 14. Какие необходимы навыки приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
- Задание 15. Техника безопасности при работе и химическими веществами, и электрооборудованием.
- Задание 16. Техника безопасности при работе персонала. Предупреждение травм и падений.
- Задание 17. Составление концепции безопасности для гостиницы.
- Задание 18. Составление схемы структуры службы безопасности.
- Задание 19. Технология работы с уборочными машинами и механизмами.
- Задание 20. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами.
- Задание 21. Технология использования уборочного инвентаря.
- Задание 22. Составление программы противодействия воровству в гостинице.
- Задание 23. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.

### **Ситуационные задачи**

**Задача 1.** Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

**Задача 2.** Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м<sup>2</sup>, площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м<sup>2</sup> (после реконструкции).

**Задача 3.** Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке,

туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10м<sup>2</sup>.

**Задача 4.** Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м<sup>2</sup>.

**Задача 5.** Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м<sup>2</sup>, отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 х 200 см, двухспальная — 160 х 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

**Задача 6.** Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенце один раз в три дня.

**Задача 7.** Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 х 200 см, двухспальные 200 х 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

**Задача 8.** Отдел кадров московского отеля «Marriott» разработал оригинальные учебные программы для персонала службы приема и размещения и ресторанной службы: «Искусство общения», «Познай себя», «Кто есть кто». Тренинг «Познай себя» способствует развитию навыков эффективного общения, формированию контактности, терпения.

### **Творческие задания**

1. Изобразите схематически виды гостиничных помещений, раскройте их назначение
2. Изобразите схематически и раскройте важнейшие принципы выполнения уборочных работ в гостинице
3. Изобразите схематически и раскройте категории уборочных работ в гостинице
4. Изобразите схематически структуру работников службы обслуживания номерного фонда. Раскройте их основные функции
5. Изобразите схематически и раскройте сущность видов уборки жилых помещений
6. Раскройте последовательность уборки многокомнатного номера, осуществите хронометраж времени
7. Раскройте и обоснуйте последовательность осуществляемых видов уборки
8. Раскройте технологию подготовки номера к заселению. Заполните все необходимые документы.
9. Осуществите технологию выполнения ежедневной текущей уборки номера гостиницы
10. Осуществите технологию выполнения генеральной уборки номера гостиницы
11. Осуществите технологию уборки забронированных номеров
12. Осуществите технологию экспресс – уборки номера гостиницы.
13. Осуществите технологию уборки помещений общего пользования

14. Осуществите технологию уборки санузла индивидуального пользования
15. Осуществите технологию уборки санузла общего пользования
16. Раскройте и осуществите необходимые действия горничной при подготовке к рабочему дню
17. Раскройте состав тележки горничной, проведите ее комплектование по полкам.
18. Перечислите и сформируйте чистящие и моющие средства для уборочных работ в гостинице
19. Перечислите и сформируйте инвентарь и оборудование для уборочных работ в гостинице
20. Осуществите технологию вечерней подготовки номера
21. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на сухую протирку в номере
22. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на влажную протирку в номере
23. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на мытье поверхностей в номере
24. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на чистку поверхностей пылесосом
25. Раскройте действия горничной, которые категорически запрещены при работе в номере гостиницы
26. Раскройте виды постельного белья в гостинице и работы, связанные с его оборотом
27. Раскройте нормативы постельного белья и правила его маркировки в гостинице
28. Раскройте и продемонстрируйте дефекты не допустимые для использования белья в гостинице
29. Сформируйте набор санитарно-гигиенических принадлежностей для номера гостиницы, обоснуйте ваш выбор. Раскройте правила маркировки
30. Раскройте последовательность действия сотрудников службы содержания номерного фонда, в случае порчи имущества гостем. Заполните «Акт о порче имущества гостиницы»

### **Контрольные работы**

#### Контрольная работа №1

1. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы.
2. АХС ее роль и значение в деятельности гостиницы
3. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя и персоналу АХС
4. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала

#### Контрольная работа №2

1. Анализ квалификационных требований, предъявляемых к должности руководителя и персоналу АХС
2. Разработка АХС гостиницы, смех работы поэтажного персонала

#### Контрольная работа №3

1. Графики выхода на работу персонала АХС
2. Офис АХС гостиницы, правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы
3. Прием на работу новых сотрудников АХС
4. Основные технологические документы АХС
5. Ключевое хозяйство АХС

#### Контрольная работа №4

1. Анализ технологической документации АХС
2. Проектирование офиса АХС гостиницы

#### Контрольная работа №5

2. Уборка номеров: виды, последовательность, этапы
3. Информационная папка гостя
4. Уборка номеров после выезда гостей. Оставленные и забытые клиентами вещи
5. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде
6. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров

7. Организация обслуживания особо важных персон в отеле. Уборка в номерах занятых VIP-гостями
8. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки номеров
9. Генеральная уборка
10. Порядок уборки общественных помещений гостиницы
11. Контроль качества уборки номеров

Контрольная работа №6

1. Раскройте алгоритм уборки номеров
2. Дайте характеристику видам уборки номеров

№	Вид уборки	Характеристика
1	Уборка номеров	
2	Дополнительная уборка	
3	Генеральная уборка	
4	Вечерний сервис	
5	Уборка номеров после выезда гостей	
6	промежуточный вид уборки номеров	
7	Контроль качества уборки номеров	

Контрольная работа №7

1. Назовите основные типы нормативных документов действующих в гостиничной индустрии
2. С какой целью используются различные типы нормативных документов
3. Заполните таблицу

Название нормативного документа	Сущность документа

Контрольная работа №8

1. Что понимается под организационной структурой предприятия (ОСП) Какие факторы ее определяют.
2. Изобразите схематически основные звенья АХС.
3. Раскройте сущность служб входящих в состав АХС гостиничных предприятий
4. Дайте характеристику подразделениям АХС

Название	Сущность	Ответственное лицо

Контрольная работа №9

1. Хронометраж времени на различные виды уборки номеров
2. Технология формирования тележки горничной
3. Разработка информационных папок гостя
4. Контроль качества уборки номеров

Контрольная работа №10

1. Назовите основные службы АХС гостиницы, от каких факторов зависит количество и состав данных служб.
2. Какие требования и почему предъявляются к персоналу АХС.
3. Изобразите схематически структуру сотрудников служб АХС.
4. Охарактеризуйте функциональные обязанности сотрудников АХС гостиницы.

Сотрудник гостиницы	АХС	Функциональные обязанности

11. Каковы обязанности и назначение сотрудников АХС.
12. Какими нормативными документами регулируется предоставление гостиничных услуг в Российской Федерации.

#### Контрольная работа №11

1. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.
2. Организация обслуживания особо важных персон в отеле. Уборка в номерах занятых VIP-гостями
3. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки

#### Контрольная работа №12

1. Уборочные машины и механизмы: классификация, характеристика основных видов
2. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов
3. Уборочные материалы и инвентарь: виды, особенности использования

#### Контрольная работа №13

1. Технология работы с уборочными машинами и механизмами
2. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами
3. Технология использования уборочного инвентаря

#### Контрольная работа №14

1. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием
2. Предупреждение травм и падений
3. Охрана труда персонала АХС

#### Контрольная работа №15

1. Основы научной организации труда на предприятии гостеприимства
2. Разделение и кооперация труда на предприятии гостеприимства
3. Организация рабочих мест на предприятии гостеприимства
4. Организация трудового процесса на предприятии гостеприимства
5. Условия труда и отдыха на предприятии гостеприимства

#### Контрольная работа №16

1. Основные элементы организации труда
2. Принципы и методы организации труд
3. Виды производственной организации труда
- 4

#### Контрольная работа №17

1. Содержание и задачи нормирования труда
2. Изучение затрат рабочего времени
3. Нормы труда
4. Функции и принципы нормирования труда в гостиничном предприятии
5. Классификация рабочего времени и его затрат

#### Контрольная работа №18

1. Организация заработной платы
  2. Тарифная форма организации заработной платы на предприятии гостеприимства
  3. Бестарифная форма организации заработной платы на предприятии гостеприимства
  4. Совершенствование организации заработной платы на предприятии гостеприимства.
1. Функции, содержание и принципы организации заработной платы
  2. Нормы и системы оплаты труда
  3. Техническое нормирование организации заработной платы.

#### Контрольная работа №19

1. Технология и организация обслуживания номерного фонда
2. Организация и предоставление дополнительных услуг на этажах гостиницы
3. Организация и предоставление питания в номерах гостиницы
4. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг
5. Технология и организация бизнес-услуг.

### Кейс – задания

#### Практические задания № 1

- 1 Составьте персональные задания горничным и супервайзерам.
- 2 Определите численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.
- 3 Составьте документы по оформлению контроля качества уборки номеров.

#### Практические задания № 2

- 1 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- 2 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах.
- 3 Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.

#### Практические задания № 3

1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.
2. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.
3. Оформить документации, необходимую при проведении инвентаризации

#### Практические задания № 4

- 1 Оформление технологических документов службы номерного фонда.
- 2 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.



3 Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

#### **Практические задания № 5**

1. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.
2. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
3. Техника безопасности при работе и химическими веществами и электрооборудованием.
4. Предупреждение травм и падений
5. Охрана труда персонала АХС

#### **Практические задания № 6**

1. Составление концепции безопасности для гостиницы
2. Составление схемы структуры службы безопасности
3. Технология работы с уборочными машинами и механизмами
4. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами
5. Технология использования уборочного инвентаря

#### **Практические задания № 7**

1. Составление программы противодействия воровству в гостинице.
2. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.

#### **Практические задания № 8**

1. Тарифная система организации заработной платы ее содержание и назначение
2. Организация премирования на предприятиях гостеприимства г. Владивостока
3. Система надбавок и доплат на предприятиях гостеприимства г. Владивостока

#### **Практические задания № 9**

1. Формы кооперации труда управленческого персонала
2. Анализ организации труда в гостиничных предприятиях г. Владивостока

#### **Практические задания № 10**

1. Методы изучения затрат рабочего времени
2. Проведение фотографии рабочего места и времени в гостинице
3. Проведение моментных наблюдений в гостинице

#### **Практические задания № 10**

1. Технология проведения уборок в номерах гостиницы
2. Технология предоставления дополнительных услуг на этажах гостиницы
3. Технология предоставления питания в номерах гостиницы

#### **4.5 Тестовые задания**

1. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

2. В номере находится больной. Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ:

- а) да, это их обязанность;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;
- в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

3. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:

- а) всегда;
- б) только в период большой загрузки;
- в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт.
- г) Следует выяснить этот вопрос у администратора.

4. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:

- а) только при подготовке номера к новому заселению;
- б) ежедневно;
- в) один раз в три дня;
- г) один раз в неделю.

5. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол.

Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

- а) нельзя;
- б) можно.

6. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник? Выберите правильный ответ:

- а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;
- б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;
- в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;
- г) не будете обращать внимания.

7. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
- б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
- в) вещи проживающего трогать руками нельзя;
- г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

### **Разноуровневые задания и задачи**

#### **Практические задания № 1**

- 1 Составьте персональные задания горничным и супервайзерам.
- 2 Определите численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.
- 3 Составьте документы по оформлению контроля качества уборки номеров.

#### **Практические задания № 2**

- 1 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- 2 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах.
- 3 Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.

#### **Практические задания № 3**

1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.
2. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.
3. Оформить документации, необходимую при проведении инвентаризации

#### **Практические задания № 4**

- 1 Оформление технологических документов службы номерного фонда.
- 2 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.
- 3 Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

#### **Практические задания № 5**

1. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.
2. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
3. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием.
4. Предупреждение травм и падений
5. Охрана труда персонала АХС

#### **Практические задания № 6**

1. Составление концепции безопасности для гостиницы
2. Составление схемы структуры службы безопасности
- 3.Технология работы с уборочными машинами и механизмами
- 4.Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами
- 5.Технология использования уборочного инвентаря

#### **Практические задания № 7**

1. Составление программы противодействия воровству в гостинице.
2. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.

#### **Практические задания № 8**

- 1.Тарифная система организации заработной платы ее содержание и назначение

2. Организация премирования на предприятиях гостеприимства г. Владивостока
3. Система надбавок и доплат на предприятиях гостеприимства г. Владивостока

### **Практические задания № 9**

1. Формы кооперации труда управленческого персонала
2. Анализ организации труда в гостиничных предприятиях г. Владивостока

### **Практические задания № 10**

1. Методы изучения затрат рабочего времени
2. Проведение фотографии рабочего места и времени в гостинице
3. Проведение моментных наблюдений в гостинице

### **Практические задания № 10**

1. Технология проведения уборок в номерах гостиницы
2. Технология предоставления дополнительных услуг на этажах гостиницы
3. Технология предоставление питания в номерах гостиницы

### ***Текущий контроль, Кейс-задания***

1. Solve the problem: your guest complains about dirty linen in the room.
2. You are a housekeeper, you came to do the room, but guests from the opposite room ask you to help them to open their room as they have locked it and forgot their key card inside. Solve the problem.
3. You are a housekeeper, you came into the room to tidy it and you found a wallet under the bed. imagine your communication with the duty manager.
4. You are a housekeeper, you came into the room to tidy it and you found a wallet under the bed. imagine your communication with the duty manager.
5. A very "hard" guest is calling to the room service and claims that the breakfast is not hot enough. Try to calm him down. Be polite, as you know, he is a very popular journalist and a hotel critic. Role-play the situation.
6. A guest calls the reception, he claims that his suitcases are not up yet, but he asked a porter to do it an hour ago. Calm him down, be reserved and polite. Role-play the situation.
7. The guests have just checked in, but the room is a complete mess: the sheets are dirty, the ashtray is full and the mini-bar is empty. Solve the problem. Role-play it.
8. The guest had a bad sleep last night because of the noisy neighbours. He asks you to help him as he is going to sign a very important contract tomorrow. Role-play the situation.
9. The guest wants to change the pillow as his neck hurts him when the pillow's too soft. Role-play the situation.
10. The guest needs some extra hangers to his room. Help him to solve the problem and role-play it.
11. The guest complains that his suitcases were stolen by someone from his room, while he came to the laundry. Make up a dialogue to solve this situation.
12. The housekeeper found the guest's things lying on the sofa and the armchair when she came to do the room. What should she do? Role-play the dialogue between the duty manager and the housekeeper.
13. The housekeeper stated that the TV cable in the room is damaged. Role-play the situation.
14. The guest calls the reception. She wants an extra towel and a hairdryer. Role-play the dialogue.
15. The guest is checking out, but he has forgotten his passport and the credit card in the room. Help him to solve the problem. Role-play the conversation.
16. Your guest is leaving tomorrow morning, he wants "an early wake-up call". Help your guest with it. Ask about taking a taxi. Be polite. Role-play the dialogue.

17. A guest calls the room service, he wants his dinner in room and he asks for a bottle of champagne as it's his wedding anniversary. Role-play the conversation.
18. The guest calls the reception as it seemed to him, that there may be a smell of smoke near the stairwell. Role-play the situation.
19. The housekeeper cleaning the floors is asked by a guest, who is a regular guest at the hotel, to open the room as the guest left her key card at the reception. Role-play the dialogue.
20. A guest calls the reception and makes inquiries about the hotel rooms and the prices. Role-play the situation.
21. A guest calls the hotel to ask about hotel facilities and amenities. Role-play the situation.
22. The guest calls the reception to ask about the hotel services. Role-play the situation.
23. Emergency situation. Present the fire alarm instruction. Make an announcement for your guests about their actions in case of the fire alarm.
24. The guest wants to know about business facilities of your hotel. Tell him/ her about it. Role-play the dialogue.
25. The housekeeper has found a strange parcel on the stairs between the 3<sup>rd</sup> and the 4<sup>th</sup> floor. Make up a dialogue between the housekeeper and the duty manager.
26. The guest calls the reception and complains about lack of soap and shampoo. Role-play the situation.
27. The guest, an old gentleman, complains that his room is rather stuffy and noisy, and something has gone wrong with the window - he can not open it. Role-play the situation.
28. The guest calls the reception and complains about not-working air-conditioning. Role-play the situation.

### **Промежуточный контроль**

#### **Разноуровневые задания и задачи**

1. Translate and fill in the form of primary document № 11.
2. It may not be your job to help guests personally with their needs, but you can organize things that should have been done for them.

Look at these sentences:

My room hasn't been cleaned.

The maids should have cleaned it. Or It should have been cleaned.

Now answer other complaints in the same way.

- 1 My shoes haven't been cleaned.
- 2 My wine hasn't been opened.
- 3 My luggage hasn't been brought in
3. Fill in the blanks with a lot of, much, or many:
  - 1 There are vegetables to prepare.
  - 2 Do we have hot starters today?
  - 3 Is there work to do this morning?
  - 4 There are beds to make.

## **Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности**

Руководитель данного подразделения чаще всего подчиняется непосредственно генеральному директору (управляющему) или заместителю генерального директора по гостиничному хозяйству (в крупном отеле).

К должности руководителя АХС в гостиницах с высокими стандартами обслуживания предъявляются следующие квалификационные требования:

высшее образование;

опыт работы по специальности не менее 5 лет;

свободное знание английского языка, знание других иностранных языков приветствуется;

владение применяемыми в отеле компьютерными программами.

Помимо этого, руководитель такого подразделения должен обладать достаточно большим объемом знаний в области планирования материального снабжения, управления персоналом и т.д. Руководителю такого уровня должны быть присущи качества: требовательность, ответственность, пунктуальность, коммуникабельность, высокая работоспособность и др.

Среди должностных обязанностей руководителя службы Housekeeping нижеследующие являются приоритетными:

решать вопросы, связанные с контролем и улучшением качества работы подразделения;

руководить службой в соответствии с корпоративной политикой предприятия;

создавать максимально комфортную атмосферу для клиентов отеля.

Руководитель АХС обязан:

1. Контролировать чистоту в гостевых комнатах и общественных помещениях отеля.

1.1 Регулярно проводить обход помещений, входящих в зону ответственности данного подразделения.

1.2 Проводить и контролировать такие мероприятия, как генеральная уборка, дополнительные ремонтные и отделочные работы в указанных помещениях.

2. Совместно с отделом кадров решать вопросы по приему на работу, обучению, мотивации, поддержке сотрудников службы; контролировать и оценивать работу персонала, отстранять от работы и увольнять в необходимых случаях.

2.1 Проводить собеседования с претендентами на работу.

2.2 Принимать участие в производственных обучении (тренингах) и других мероприятиях, необходимых для повышения профессионального уровня сотрудников службы.

2.3 Контролировать присутствие сотрудников на обучающих программах.

2.4 Своевременно проводить аттестацию персонала.

2.5 Регулярно проводить собрания в подразделении; нести ответственность за соблюдением сотрудниками отдела правил техники безопасности на рабочем месте и пожарной безопасности (правильному поведению при противопожарной тревоге).

2.6 Организовывать работу подразделения на основе стандартов, принятых в отеле; контролировать строгое выполнение сотрудниками должностных инструкций, правил делового этикета и гигиены.

2.7 Предоставлять руководству отеля предложения о поощрении наиболее отличившихся сотрудников или применении дисциплинарных мер за нарушение правил внутреннего распорядка.

2.8 Регулярно информировать подчиненных о новых внутренних распоряжениях и инструкциях и строго контролировать их выполнение.

2.9 Создавать благоприятный климат во вверенном коллективе, профессионально и оперативно решать проблемы, возникающие в ходе работы.

3. Контролировать составление и выполнение графиков выхода на работу персонала службы. Составлять и контролировать график отпусков персонала службы.

4. Своевременно проводить инвентаризацию основных средств, постельного белья, униформы с целью экономии.

5. Ежедневно контролировать процедуру выдачи и приема служебных ключей с целью сохранности имущества клиентов и гостиницы.

6. Своевременно делать заявки на необходимые для работы материалы, обеспечивать наличие необходимых запасов и контролировать уровень материальных издержек. Осуществлять закупки строго в соответствии с бюджетом.

7. Контролировать подготовку и оформление номеров для VIP-персон, а также помещений для проведения банкетов, конференций и других мероприятий, запланированных в гостинице.

8. Сотрудничать с внешними фирмами и компаниями по некоторым видам обслуживания отеля, оформлять договоры с ними, проводить закупки.

9. Вести соответствующую документацию, регулярно составлять и сдавать необходимые отчеты.

10. Тесно взаимодействовать со всеми службами отеля и, в первую очередь, со службой приема и размещения, службой организации питания, инженерно-технической службой, отделом кадров, отделом материального снабжения.

11. Планировать ежегодный бюджет, включающий затраты на:

11.1 закупку белья, униформы, предметов индивидуального пользования для гостей, моющих средств и материалов для номерного фонда и общественных помещений, канцелярских товаров и дополнительных предметов гостеприимства для клиентов.

11.2 Закупку оборудования для ухода за полами.

11.3 Закупку моющих препаратов и средств для прачечной-химчистки.

11.4 Закупку матрасов, покрывал, драпировок, материала для абажуров, зеркал, предметов мебели.

12. Выполнять другие поручения по указанию руководства, которые соответствуют его компетенции и необходимы в связи с производственной ситуацией.

Руководитель работает ежедневно, кроме выходных (суббота, воскресенье), по традиционному 8-часовому графику. При этом исключены переработки, связанные с выходом на работу в выходные дни, экстренным вызовам из отпуска и т.д. по производственной необходимости.

## Технология работы поэтажного персонала

Основные обязанности поэтажного персонала или, по-другому, сотрудников отдела гостиничного хозяйства:

поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях;

осуществление подготовки номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам;

оказание вечернего сервиса (подготовка занятых комнат к ночному отдыху гостей);

организация работы, связанной с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием;

предоставление услуг мини-бара (в некоторых отелях данная функция возложена на штат поэтажного персонала, в других отелях эта работа осуществляется силами персонала службы организации питания).

Руководитель АХС составляет график работы персонала и организует смены так, чтобы обеспечить требуемую укомплектованность персонала, контролирует присутствие сотрудников на работе, заполняет платежную ведомость для последующего начисления заработной платы сотрудникам. В платежной ведомости должны быть указаны рабочие дни, дни отгулов или выходных, дни очередного отпуска, дни дополнительного оплачиваемого отпуска или отпуска без содержания, дни прогулов, профессионального обучения, часы работы в ночное время, больничных, дни декретного отпуска или по уходу за ребенком и другие важные пункты. При заполнении платежной ведомости руководитель службы хозяйственного обеспечения должен быть в тесном деловом контакте с отделом кадров и расчетной частью гостиницы, строго соблюдать трудовое законодательство.

Составляя график работы, руководитель исходит из 5-дневной рабочей недели (8-часового рабочего дня) и двух выходных. При составлении графика работы руководитель учитывает также нормы уборки на одну горничную и процент загрузки отеля. Формируя смены из служащих, руководитель учитывает большой объем работ по уборке общественных, служебных, хозяйственных помещений. Помимо жилых помещений (номера всех категорий), силами хозяйственного отдела убираются: конференц-залы, бизнес-центры, оздоровительный центр (бассейн, сауна, солярий, тренажерный зал), рестораны, бары, кафе, киноконцертный зал, холлы, коридоры, вестибюль, зона приема и размещения, лифты, лестницы, кабинеты руководителей, офисы, служебные раздевалки, помещения бельевой и прачечной, служебный и центральный входы, камера хранения, гардероб и многое другое.

Задача руководителя службы разделить отель на секторы, составить план их уборки и рационально распределить персонал по этим объектам. Понятно, что загрузка отеля неравномерна.

Каждый рабочий день в гостинице не похож на предыдущий и может вносить какие-либо нюансы и коррективы в работу данной службы.

Так, если в гостинице большая загрузка, следует большее количество служащих занять работой, связанной с уборкой номеров.

В дни же затишья, наоборот, большее внимание обратить на уборку нежилых помещений, сделать ту работу, которую сложно осуществить во время пребывания большого количества гостей в отеле. Например, генеральная уборка главного входа, мытье светильников в холле, сдача в химчистку штор и покрывал из номеров, временно не занятых гостями, натирка полов и т.д.

В течение рабочего дня планы могут существенно меняться и руководитель должен оперативно и гибко решать возникающие вопросы, делать соответствующие замены и перестановки персонала.

Тем не менее, в гостиницах придерживаются определенных фиксированных графиков работы персонала АХС.



## **Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы**

Немного об офисе АХС гостиницы.

Офис, как правило, является рабочим местом руководителя службы Housekeeping.

Здесь проводятся ежедневные 5-минутные совещания (или иначе - собрания, планерки, meetings– англ.) коллектива службы.

Здесь горничные получают персональные задания по уборке номерного фонда, общественных, хозяйственных и других помещений.

Здесь хранятся служебные ключи, рабочая документация, архивные документы.

Отсюда происходит обмен информацией, в первую очередь, со службой приема и размещения, а также другими службами отеля (помещение должно быть оснащено современным компьютерным оборудованием, надежной оргтехникой).

Здесь горничные и другие сотрудники службы докладывают о проделанной работе.

Здесь ведутся все служебные телефонные разговоры. Только отсюда при крайней необходимости возможен непродолжительный личный звонок кого-либо из сотрудников службы.

Отсюда руководитель службы дает различного рода распоряжения, сюда же он приглашает сотрудников для производственных и личных бесед, здесь руководитель встречается с поставщиками, проводит инструктаж с вновь поступившими сотрудниками.

Здесь принимаются от служащих объяснительные и докладные записки, разного рода заявления и т.д.

В отсутствие руководителя службы в офисе должен обязательно находиться кто-то из его заместителей или помощников.

В офис АХС поступает множество телефонных звонков как внутренних, так и внешних. При разговоре по телефону, независимо от того с кем Вы общаетесь, самое важное - произвести наиболее благоприятное впечатление. Помните, что гость Вас не видит. Ваш голос, улыбка, доброжелательность, а также умение быстро и точно выполнять просьбы являются для звонящих визитной карточкой гостиницы. Дежурный по офису должен отвечать на звонок не позже третьего сигнала. При ответе на телефонный звонок сотрудник должен говорить не торопясь, четко проговаривая слова, приветливо, дружелюбно, с улыбкой.

При ответе на внешний звонок дежурный по офису должен произнести стандартную фразу: "Доброе утро/день/вечер/ночь. Гостиница (название гостиницы), административно-хозяйственная служба. Чем могу помочь?".

При ответе на внутренний звонок необходимо поприветствовать звонящего человека, назвать отдел, должность, свое имя и спросить, чем Вы можете быть полезны. "Доброе утро/день/вечер/ночь. Административно-хозяйственная служба гостиницы. Супервайзер (имя), чем могу помочь?".

Если находящийся в офисе сотрудник не в состоянии моментально ответить на вопрос звонящего, выполнить его просьбу или решить проблему, ему необходимо извиниться, выяснить координаты клиента, попросить подождать некоторое время. Затем в максимально короткий срок следует перезвонить клиенту и проинформировать его о результате или о ходе решения его вопроса.

Сотруднику по офису АХС запрещено кому бы то ни было сообщать конфиденциальную информацию о работе службы: графики работы руководителя, персонала, домашних адресах и телефонах, а также о проживающих в отелях гостей.

## Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы

Прием на работу новых сотрудников в АХС осуществляется руководителем службы по анкетам (резюме), предоставленным отделом кадров гостиницы. Если в службе есть необходимость в новом работнике (свободная вакансия), то выбранную кандидатуру вызывают на собеседование. Руководитель должен ознакомить пришедшего с предприятием; рассказать о работе, которая предстоит этому человеку; проинформировать об условиях работы, зарплате, правах и обязанностях сотрудника. Во многих высококлассных отелях практикуется следующий прием: если претенденту на рабочее место подходят предварительно предложенные ему условия, то его приглашают потрудиться один рабочий день бесплатно под руководством опытного наставника. Это делается для того, чтобы, с одной стороны, пришедший (часто бывает так, что человек не имел подобного опыта работы, пришел из другой сферы деятельности) решил для себя, подходит ли ему эта работа или нет. Понятно, что за одну рабочую смену трудно во всем разобраться, сориентироваться, все понять и оценить, тем не менее, есть люди, которые уже после нескольких часов работы понимают, что они "пришли не по адресу". С другой стороны, работодатель определяет, соответствует ли человек предъявляемым к должности требованиям.

Работа в АХС требует больших затрат физических сил. Международные нормы уборки горничной за смену колеблются от 12 до 16 и более комнат в зависимости от категории номеров (однокомнатные или многокомнатные). Это очень большие нагрузки, эта работа абсолютно не подходит для брезгливых, мнительных людей. Желающим работать в данной службе, надо четко представлять, что их работа будет связана с постельным бельем, грязной посудой, мусором, пылью и т.д. Такова специфика этой работы. Директор одной из ведущих московских гостиниц использует при отборе горничных следующий прием: он просит горничную показать ее собственный дом, посмотреть, как она убирает, какая она хозяйка. Исходя из увиденного, он судит, как проявит себя человек на работе.

Как было сказано, новичок работает вместе с наставником. Наставник должен быть доброжелательным, общительным человеком, из числа самых опытных и высокопрофессиональных сотрудников службы. Важно, чтобы наставник дал потенциальному работнику представление обо всех сторонах его предстоящей работы. Нельзя говорить только о трудностях в работе, не сказав о тех стимулах, привилегиях, вознаграждениях, дивидендах, поощрениях, которые получают сотрудники службы за отличную и честную работу. Наставник должен быть также очень наблюдательным человеком. Если скажем, наставник видит, что новая девушка пришла трудиться в запредельно короткой юбке, в туфлях на высоченной шпильке, с маникюром, с которым невозможно взять даже шариковую ручку, плюс к этому она совсем не интересуется работой, а старается познакомиться с состоятельными иностранцами, то будут сделаны соответствующие выводы. Ошибаются те девушки, которые думают, что гостиница это то место, где, обслуживая клиентов, можно познакомиться и удачно выйти замуж за миллионера.

По окончании рабочего дня наставник докладывает руководителю службы свое мнение об испытуемом, его работе. Анализируя отзыв наставника и впечатления претендента на рабочее место, руководитель дает положительный или отрицательный ответ по приему на работу. В случае отрицательного ответа ни предприятие, ни сам человек не тратит усилий и времени на формальности по приему и увольнению.

Если кандидат принят, его просят пройти необходимое медицинское обследование. Он должен предъявить заключение терапевта, результат флюорографического обследования, результаты анализов на наличие я/глист и э/биоз. Справка от терапевта и результаты анализов действительны один год. Помимо этого, необходимо иметь справку о результате осмотра в кожно-венерологическом диспансере (справка действительна 6 месяцев) и прививку от дифтерии (действительна 10 лет). Оформленная медицинская книжка с голограммой должна быть

представлена в отдел кадров еще до выхода на работу. В дальнейшем регулярные медицинские освидетельствования сотрудников осуществляются, как правило, за счет средств отеля.

При оформлении на работу от нового сотрудника потребуется:

- подписать должностную инструкцию;
- предоставить копию своего паспорта (все страницы);
- предоставить копии документов об образовании;
- предоставить копию свидетельства о браке (для состоящих в браке граждан);
- предоставить копию карточки пенсионного страхования;
- предоставить копию сертификата о присвоении ИНН;
- предоставить копию (и) свидетельства (в) о рождении ребенка (детей) (если имеются);
- предоставить справку о доходах с предыдущего места работы (в случае, если этого требует законодательство);
- предоставить трудовую книжку (если уже имеется);
- написать заявление о приеме на работу.

После того, как оформлена и представлена в отдел кадров гостиницы медицинская книжка и все необходимые документы, оформляется и подписывается трудовой договор (контракт) на три месяца (испытательный срок). Сотрудника обеспечивают униформой, личным значком - бейджем (в переводе с английского языка Badge - эмблема, значок, символ, метка), ему вручается ключ от личного шкафчика в раздевалке для персонала, пропуск в гостиницу и все, что необходимо в работе. Теперь стажер (Trainee) может приступать к процессу обучения.

Новому сотруднику службы Housekeeping, прежде всего, следует объяснить, какую важную роль играет чистота в поддержании высокой репутации и имиджа гостиницы. Работа горничных имеет большое значение для гостиницы, так как она во многом может повлиять на решение клиента, возвращаться ли ему в эту гостиницу или нет. Необходимо также ознакомить нового сотрудника со всеми сторонами жизни отеля, дать представление о работе всех служб гостиницы. И только после этого учить его тонкостям профессии. За каждым новичком закрепляется наставник, который отвечает за то, чтобы научить сотрудника тем мелочам, из которых складывается большое дело. В службе Housekeeping наряду с текстовыми, есть и иллюстративные материалы. Новый сотрудник в любое время может сравнить с эталонной фотографией как должна быть застелена постель или разложены косметические принадлежности. Вновь поступившая на работу горничная должна многому научиться, в чем не последнюю роль играет наставник.

Работа сотрудников АХС должна быть, по возможности, незаметной для посетителей. У гостей должно создаваться впечатление, что все в гостинице делается по мановению волшебной палочки, само собой, казалось бы, безо всяких усилий. Если гость не сталкивается постоянно с горничными, полотерами, хаузменами, цветоводами и т.д. - это хороший показатель для гостиницы.

Горничной не следует часто попадаться на глаза проживающих в отеле и, тем более, жаловаться на свой нелегкий труд. Гость может расценить это как желание получить чаевые.

Свою энергию горничная должна направить на максимально качественную уборку номера и выполнение других порученных ей заданий. Горничной хорошего отеля должны быть присущи скромность и чувство собственного достоинства. Если гость доволен качеством уборки и уровнем обслуживания, то он может отблагодарить ее.

Обучение профессии горничной происходит в процессе работы. Одни горничные начинают трудиться самостоятельно раньше, другие чуть позже.

В случае успешного прохождения испытательного срока с работником заключается новый договор (контракт) сроком на один год, с последующим продлением в том случае, если человек соответствует занимаемой должности.

## **Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы.**

В достаточно крупных отелях имеется должность заместителя руководителя АХС, являющегося первым помощником или правой рукой руководителя и замещающего его в выходные дни и в других необходимых случаях. Соответственно выходными днями у заместителя руководителя будут понедельник и вторник или четверг и пятница, либо другая комбинация дней в течение рабочей недели.

В должностные обязанности заместителя руководителя службы Housekeeping входит:

Руководить подразделением в отсутствие руководителя.

Оказывать содействие начальнику службы в управлении, контроле и координации работы персонала службы с целью обеспечения высокого качества обслуживания.

Разделять ответственность с руководителем службы в отношении чистоты в гостевых комнатах, служебных, хозяйственных и общественных помещениях в соответствии со стандартами, принятыми в гостинице; осуществлять контроль качества уборки.

Совместно с руководителем службы участвовать в обучении персонала.

Оказывать помощь руководителю в проведении приема, увольнения сотрудников, в осуществлении мер поощрения и наказания.

Контролировать соблюдение персоналом службы стандартов внешнего вида, гигиены и поведения.

Отвечать за сохранность служебных ключей с целью обеспечения безопасности личных вещей проживающих и имущества отеля.

Вести учет и осуществлять хранение забытых гостями вещей.

Совместно с руководителем службы обеспечивать выполнение правил безопасности, гарантирующих сохранение здоровья персонала и клиентов.

Контролировать выполнение инженерно-технической службой заявок на ремонт.

Обеспечивать содержание в порядке оборудования и инвентаря, а также правильное использование моющих средств и материалов для уборки.

Контролировать своевременное поступление материалов, необходимых для планомерной деятельности службы.

Брать ответственность в нестандартных, нетипичных, неординарных, чрезвычайных ситуациях; быстро и оперативно ликвидировать инциденты или недоразумения. При этом быть вежливым, доброжелательным, справедливым.

К должности заместителя руководителя АХС предъявляются квалификационные требования практически аналогичные тем, что и к должности руководителя службы.

Руководитель службы Housekeeping или помощник должны представиться гостям, прибывшим в отель на длительный срок в течение 24 часов после заезда с целью выяснить удобное для ежедневной уборки время и особые пожелания.

## Должностные обязанности супервайзеров данной службы

В службе Housekeeping высококлассных отелей группы, состоящие из горничных и служащих по уборке номеров, общественных, хозяйственных, служебных и других помещений, возглавляют супервайзеры (или иначе: старшие горничные, начальники смен).

Supervisor в дословном переводе с английского языка - надсмотрщик, надзиратель, контролер, смотритель. В отеле со средней вместимостью (примерно 200 номеров) имеется обычно 4-5 супервайзеров.

Должностные обязанности супервайзеров. Общие положения.

Организация качественной работы горничных в смену, планирование работы персонала во всех вверенных помещениях.

Осуществление связей между службой приема и размещения, инженерно-технической, другими службами отеля и гостями в случае возникновения необходимости в любых хозяйственных и бытовых услугах.

Создание максимальных удобств, уюта и комфорта для проживания гостей.

Обеспечение высочайших стандартов чистоты в отеле.

Контроль качества уборки номерного фонда, общественных, бытовых, хозяйственных, административных помещений; контроль содержания в порядке служебных помещений (комнаты горничных, бельевые, проверка состояния офиса службы Housekeeping в конце рабочего дня, комплектации рабочих тележек, чистоты пылесосов и др.).

Контроль сохранности гостиничного имущества: предметов интерьера, постельного белья, посуды, инвентаря, уборочных механизмов и т.д.

Контроль технического состояния оборудования и своевременная подача заявок в инженерно-техническую службу для ликвидации неисправностей.

Организация работы по озеленению и украшению гостиничных интерьеров для создания позитивного имиджа отеля.

Обеспечение необходимого количества белья на этажах, расходных материалов, рекламной продукции.

Контроль рационального распределения и использования моющих средств и других хозяйственных материалов.

Проведение инвентаризации материальных ценностей, оформление актов порчи имущества постояльцами отеля (в необходимых случаях).

Оформление, учет и хранение забытых гостями вещей.

Полная ответственность за ключевое хозяйство службы.

Проведение инструктажа горничных о подготовке номеров для заезда VIP-персон и проверка готовности этих номеров к заселению.

Контроль внешнего вида горничных, контроль соблюдения ими рабочего расписания и перерывов.

Строгое выполнение санитарно-гигиенических правил, а также контроль соблюдения их подчиненными.

Участие в совещаниях отдела и производственных обучении.

Оказание помощи подчиненным с целью осуществления ими обслуживания клиентов на максимально высоком уровне.

Обучение персонала, обеспечение неукоснительного соблюдения установленных высоких требований к самодисциплине, вежливости и доброжелательности в отношениях с гостями и друг с другом; воспитание в каждом сотруднике службы гордости за свою профессию, чувства значимости своего труда в деятельности всего предприятия.

Выполнение внутренних распоряжений, инструкций, меморандумов, приказов, правил техники безопасности и противопожарной безопасности; ежеквартальное проведение инструктажа с подчиненными.

К должности супервайзера службы Housekeeping предъявляются следующие квалификационные требования:

высшее или среднее образование;

знание английского языка, желательно знание других иностранных языков;

стаж работы по специальности не менее 3 лет. Как правило, привилегии при назначении на данную должность даются горничным своего отеля, имеющим многолетний, успешный опыт работы в службе Housekeeping.

Супервайзеры работают посменно, замещая друг друга.

Схема работы дежурного по офису супервайзера в первую, утреннюю (дневную) смену.

Супервайзер 1-й смены приходит на работу за 5-10 минут. До начала рабочего дня; надевает униформу; получает на входе. Для персонала (или на Reception в отдельных гостиницах) ключи от офиса Housekeeping; забирает всю корреспонденцию, поступившую в адрес АХС.

Получает на Reception отчет о текущем состоянии номерного фонда гостиницы (HousekeepingReport) от ночного аудитора.

Контролирует работу ночной смены горничных: горничные докладывают, как прошла ночная смена, отчитываются о проделанной работе. Самая важная информация фиксируется супервайзером в "Книге передачи смен" (англ. Logbook).

Подготавливает задания для горничных, работающих в вестибюле; выдает ключи персоналу прачечной-химчистки.

Подготавливает персональные задания для горничных, которые будут работать на жилых этажах в соответствии с HousekeepingReport и снабжает их соответствующими ключами.

Распределяет работу другим супервайзерам, знакомит их с важной информацией и особенностями дня, необходимыми для успешной работы.

Дежурный супервайзер 1-й смены выполняет текущую работу в офисе, отвечает на звонки в соответствии с телефонным этикетом, координирует работу горничных и супервайзеров.

Принимает заказы от клиентов на стирку, глажку, химчистку их личных вещей; контролирует сроки исполнения заказов, учитывая все пожелания гостей; дает информацию клиентам по широкому кругу вопросов.

Готовится к передаче информации персоналу 2-й (вечерней) смены, необходимой для эффективной работы.

Выполняет и другую работу исходя из ситуации в целом по гостинице, и в АХС в частности.

## ***Промежуточная аттестация***

### **Экзаменационные вопросы**

1. Изобразите схематически виды гостиничных помещений, раскройте их назначение
2. Изобразите схематически и раскройте важнейшие принципы выполнения уборочных работ в гостинице
3. Изобразите схематически и раскройте категории уборочных работ в гостинице
4. Изобразите схематически структуру работников службы обслуживания номерного фонда. Раскройте их основные функции
5. Изобразите схематически и раскройте сущность видов уборки жилых помещений
6. Раскройте последовательность уборки многокомнатного номера, осуществите хронометраж времени
7. Раскройте и обоснуйте последовательность осуществляемых видов уборки
8. Раскройте технологию подготовки номера к заселению. Заполните все необходимые документы.
9. Осуществите технологию выполнения ежедневной текущей уборки номера гостиницы
10. Осуществите технологию выполнения генеральной уборки номера гостиницы
11. Осуществите технологию уборки забронированных номеров
12. Осуществите технологию экспресс – уборки номера гостиницы
13. Осуществите технологию уборки помещений общего пользования
14. Осуществите технологию уборки санузла индивидуального пользования
15. Осуществите технологию уборки санузла общего пользования
16. Раскройте и осуществите необходимые действия горничной при подготовке к рабочему дню
17. Раскройте состав тележки горничной, проведите ее комплектование по полкам.
18. Перечислите и сформируйте чистящие и моющие средства для уборочных работ в гостинице
19. Перечислите и сформируйте инвентарь и оборудование для уборочных работ в гостинице
20. Осуществите технологию вечерней подготовки номера
21. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на сухую протирку в номере
22. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на влажную протирку в номере
23. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на мытье поверхностей в номере
24. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на чистку поверхностей пылесосом
25. Раскройте действия горничной, которые категорически запрещены при работе в номере гостиницы
26. Раскройте виды постельного белья в гостинице и работы, связанные с его оборотом
27. Раскройте нормативы постельного белья и правила его маркировки в гостинице
28. Раскройте и продемонстрируйте дефекты не допустимые для использования белья в гостинице
29. Сформируйте набор санитарно-гигиенических принадлежностей для номера гостиницы, обоснуйте ваш выбор. Раскройте правила маркировки
30. Раскройте последовательность действия сотрудников службы содержания номерного фонда, в случае порчи имущества гостем. Заполните «Акт о порче имущества гостиницы»