

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ХАУСКИПИНГА В ТУРИСТСКИХ И ГОСТИНИЧНЫХ  
КОМПЛЕКСАХ**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП  
2024

Форма обучения  
очная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №970) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru*

*Шеметова Е.В., старший преподаватель, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, elena.shemetova@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 17.04.2024 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

|   |                   |
|---|-------------------|
| <b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН<br/>ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b> |                   |
| Сертификат  | Galina_1575480626 |
| Номер транзакции                                  | 0000000000C5B6B7  |
| Владелец  | Гомилевская Г.А.  |

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах» является формирование компетенций и представлений об основных методах организации службы хаускипинга и стандартах обслуживания номерного фонда в туристских и гостиничных комплексах.

Основными задачами освоения дисциплины являются:

- изучение и закрепление теоретических основ современных стандартов обслуживания номерного фонда туристских и гостиничных комплексов;
- формирование умений по применению современных технологий обслуживания номерного фонда туристских и гостиничных комплексов;
- формирование основных навыков организации и контроля процессов обслуживания номерного фонда в туристских и гостиничных комплексах.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции   | Код и формулировка индикатора достижения компетенции                     | Результаты обучения по дисциплине |                         |  |
|-------------------------------|--|--|-----------------------------------|-------------------------|--|
|                               |  |  | Код результата                    | Формулировка результата |  |
| 43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)      | ПКВ-3 : Способен обеспечивать взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса | ПКВ-3.1к : Анализирует потребителей и организует процесс их обслуживания | РД4                               | Знание                  | профессиональные стандарты обслуживания, квалификационные требования к персоналу индустрии гостеприимства и службы хаускипинга   |
|                               |  |  | РД5                               | Умение                  | применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания номерного фонда гостиницы; организовывать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда гостиницы |
|                               |  |  | РД6                               | Навык                   | организации и контроля процессов обслуживания номерного фонда гостиницы  |

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

## 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

| Название<br>ОПОП<br>ВО | Форма<br>обуче-<br>ния | Часть<br>УП | Семестр<br>(ОФО)<br>или курс<br>(ЗФО,<br>ОЗФО) | Трудо-<br>емкость | Объем контактной работы (час) |       |            |      |    | СРС | Форма<br>аттес-<br>тации |                    |
|------------------------|------------------------|-------------|--|-------------------|-------------------------------|-------|------------|------|----|-----|--------------------------|--------------------|
|                        |                        |             |  |                   | (З.Е.)                        | Всего | Аудиторная |      |    |     |                          | Внеауди-<br>торная |
|                        |                        |             |  | лек.              |                               |       | прак.      | лаб. | ПА |     |                          | КСР                |
| 43.03.02<br>Туризм     | ОФО                    | Б1.В        | 3  | 4                 | 55                            | 18    | 36         | 0    | 1  | 0   | 89                       | ДЗ                 |

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

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

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

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

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

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

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

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети

Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Данная форма лекций позволяет проверить:

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

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

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

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

Перечень тем для подготовки сообщений:

1. Категории номеров средств размещения (на примере выбранной гостиницы)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **7.1 Основная литература**

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Т. М. Крючкова, И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен [и др.]. — Москва : КноРус, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-406-11403-2. — URL: <https://book.ru/book/949196> (дата обращения: 18.06.2024).

— Текст : электронный.

2. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 18.06.2024).

3. Никольская, Е. Ю., Организация гостиничного дела : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Д. В. Галкин. — Москва : Русайнс, 2024. — 265 с. — ISBN 978-5-466-06617-3. — URL: <https://book.ru/book/953724> (дата обращения: 18.06.2024). — Текст : электронный.

## 7.2 *Дополнительная литература*

1. Агешкина, Н. А. Основы функционирования гостиничной индустрии : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 328 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072197. - ISBN 978-5-16-015974-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1072197> (дата обращения: 18.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Бисько, И. А., Организация обслуживания туристов. Tourism service organization. : учебное пособие / И. А. Бисько, В. А. Маевская, Е. А. Паксюткина. — Москва : КноРус, 2021. — 209 с. — ISBN 978-5-406-07904-1. — URL: <https://book.ru/book/938347> (дата обращения: 17.06.2024). — Текст : электронный.

3. Гареев, Р. Р., Управление доходами гостиничных предприятий : учебное пособие / Р. Р. Гареев, А. В. Романюк, Е. А. Блинова. — Москва : Русайнс, 2023. — 156 с. — ISBN 978-5-466-02270-4. — URL: <https://book.ru/book/947590> (дата обращения: 18.06.2024). — Текст : электронный.

4. Информационные технологии бизнес-администрирования операционных процессов гостиничного предприятия : учебное пособие / К. А. Милорадов, О. А. Астафьева, А. В. Романюк [и др.]. — Москва : КноРус, 2022. — 156 с. — ISBN 978-5-406-10051-6. — URL: <https://book.ru/book/944151> (дата обращения: 18.06.2024). — Текст : электронный.

5. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И. С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 386 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016998-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1480100> (дата обращения: 18.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810> (дата обращения: 18.06.2024).

7. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903> (дата обращения: 18.06.2024).

8. Никольская, Е. Ю., Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. — Москва : КноРус, 2021. — 201 с. — ISBN 978-5-406-06583-9. — URL: <https://book.ru/book/940060> (дата обращения: 17.06.2024). — Текст : электронный.

9. Стригунова, Д. П., Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / Д. П. Стригунова. — Москва : КноРус, 2021. — 312 с. — ISBN 978-5-406-03292-3. — URL: <https://book.ru/book/936578> (дата обращения: 18.06.2024). — Текст : электронный.

10. Тебекин, А. В., Стратегическое управление персоналом : учебник / А. В.

Тебекин. — Москва : КноРус, 2023. — 718 с. — ISBN 978-5-406-10920-5. — URL: <https://book.ru/book/947037> (дата обращения: 17.06.2024). — Текст : электронный.

11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195> (дата обращения: 18.06.2024).

### **7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):**

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». – Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>.
3. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" - <http://base.garant.ru/70843354/>
4. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
5. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
6. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
8. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

## **8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

### Основное оборудование:

- Бокс-кровать 120\*200
- Душевая кабина ZA-002 90\*90 (белый)
- Монитор облачный 23" LG23CAV42K/мышь Genius Optical Wheel проводная/клавиатура Genius KB110 проводная
- Мультимедийный проектор Casio XJ-V2
- Стойка администратора гостиницы 1950\*1600\*1200

### Программное обеспечение:

- Libra Hospitality Logus Hospitality Management System
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

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

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

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм. Управление ресторанным и гостиничным бизнесом

Год набора на ОПОП  
2024

Форма обучения  
очная

Владивосток 2024

## 1 Перечень формируемых компетенций

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции   | Код и формулировка индикатора достижения компетенции                     |
|-------------------------------|--|--|
| 43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)      | ПКВ-3 : Способен обеспечивать взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса | ПКВ-3.1к : Анализирует потребителей и организует процесс их обслуживания |

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

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

**Компетенция ПКВ-3 «Способен обеспечивать взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

| Код и формулировка индикатора достижения компетенции                     | Результаты обучения по дисциплине |                |  | Критерии оценивания результатов обучения  |
|--|-----------------------------------|----------------|--|---|
|  | Код результата                    | Тип результата | Результат  |   |
| ПКВ-3.1к : Анализирует потребителей и организует процесс их обслуживания | РД4                               | Знание         | профессиональные стандарты обслуживания, квалификационные требования к персоналу индустрии гостеприимства и службы хаускипинга   | Понимает профессиональные стандарты обслуживания, квалификационные требования к персоналу индустрии гостеприимства и службы хаускипинга   |
|  | РД5                               | Умение         | применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания номерного фонда гостиницы; организовывать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда гостиницы | Применяет, адаптирует и развивает современные технологии и обслуживания номерного фонда гостиницы; Способен организовывать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда гостиницы |
|  | РД6                               | Навык          | организации и контроля процессов обслуживания номерного фонда гостиницы  | Может организовать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда гостиницы   |

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

## 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

| Контролируемые планируемые результаты обучения | Контролируемые темы дисциплины  | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС   |                          |                     |
|--|---|--|--------------------------|---------------------|
|  |   | Текущий контроль   | Промежуточная аттестация |                     |
| Очная форма обучения                           |   |  |                          |                     |
| РД1  | Знание : функционально-организационную структуру, стандарты обслуживания в туристских и гостиничных комплексах  | 1.1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов   | Собеседование            | Тест                |
|  |   | 1.2. Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг | Собеседование            | Тест                |
|  |   | 1.3. Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров        | Собеседование            | Тест                |
|  |   | 1.4. Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис , предоставляемый службой хаускипинг                                 | Собеседование            | Тест                |
|  |   | 1.5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах   | Собеседование            | Тест                |
| РД2  | Умение : анализировать результаты деятельности и функциональных подразделений туристских и гостиничных комплексов, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы | 1.1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов   | Дискуссия                | Практическая работа |
|  |   |  | Доклад, сообщение        | Практическая работа |
|  |   | 1.2. Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг | Дискуссия                | Практическая работа |
|  |   |  | Доклад, сообщение        | Практическая работа |
|  |   | 1.3. Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров        | Дискуссия                | Практическая работа |
|  |   |  | Доклад, сообщение        | Практическая работа |
|  |   | 1.4. Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис , предоставляемый службой хаускипинг                                 | Дискуссия                | Практическая работа |
|  |   |  | Доклад, сообщение        | Практическая работа |
|  |   | 1.5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах   | Дискуссия                | Практическая работа |
|  |   |  | Доклад, сообщение        | Практическая работа |

|     |   |   |                            |                     |
|-----|---|---|----------------------------|---------------------|
| РД3 | Навык : управления, организации и анализа работы службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах   | 1.1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов  | Деловая и/или ролевая игра | Практическая работа |
|     |   | 1.2. Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинга | Деловая и/или ролевая игра | Практическая работа |
|     |   | 1.3. Технология работы и организации службы хаускипинга. Контроль качества работы службы хаускипинга, комплектация гостевых номеров       | Деловая и/или ролевая игра | Практическая работа |
|     |   | 1.4. Управление персоналом службы хаускипинга. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинга                                 | Деловая и/или ролевая игра | Практическая работа |
|     |   | 1.5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах  | Деловая и/или ролевая игра | Практическая работа |
| РД4 | Знание : профессиональные стандарты обслуживания, квалификационные требования к персоналу индустрии гостеприимства и службы хаускипинга   | 1.1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов  | Собеседование              | Тест                |
|     |   | 1.2. Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинга | Собеседование              | Тест                |
|     |   | 1.3. Технология работы и организации службы хаускипинга. Контроль качества работы службы хаускипинга, комплектация гостевых номеров       | Собеседование              | Тест                |
|     |   | 1.4. Управление персоналом службы хаускипинга. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинга                                 | Собеседование              | Тест                |
|     |   | 1.5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах  | Собеседование              | Тест                |
| РД5 | Умение : применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания номерного фонда гостиницы; организовывать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда гостиницы | 1.1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов  | Дискуссия                  | Практическая работа |
|     |   |   | Доклад, сообщение          | Практическая работа |
|     |   | 1.2. Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинга | Дискуссия                  | Практическая работа |
|     |   |   | Доклад, сообщение          | Практическая работа |

|     |   |  |                            |                     |
|-----|---|--|----------------------------|---------------------|
|     |   | 1.3. Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров        | Дискуссия                  | Практическая работа |
|     |   |  | Доклад, сообщение          | Практическая работа |
|     |   | 1.4. Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг                                  | Дискуссия                  | Практическая работа |
|     |   |  | Доклад, сообщение          | Практическая работа |
|     |   | 1.5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах   | Дискуссия                  | Практическая работа |
|     |   |  | Доклад, сообщение          | Практическая работа |
| РД6 | Навык : организации и контроля процессов обслуживания номерного фонда гостиницы | 1.1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов   | Деловая и/или ролевая игра | Практическая работа |
|     |   | 1.2. Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг | Деловая и/или ролевая игра | Практическая работа |
|     |   | 1.3. Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров        | Деловая и/или ролевая игра | Практическая работа |
|     |   | 1.4. Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг                                  | Деловая и/или ролевая игра | Практическая работа |
|     |   | 1.5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах   | Деловая и/или ролевая игра | Практическая работа |
|     |   |  |                            |                     |

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

| Вид учебной деятельности | Оценочное средство                       |                     |                   |           |              |      |       |
|--------------------------|--|---------------------|-------------------|-----------|--------------|------|-------|
|                          | Собеседование (вопросы для самоконтроля) | Практическая работа | Доклад, сообщение | Дискуссия | Деловая игра | Тест | Итого |
| Лекции                   | 20                                       |                     |                   |           |              | 10   | 30    |
| Практические занятия     |  |                     | 10                | 10        | 10           |      | 30    |
| Самостоятельная работа   |  | 10                  | 10                |           |              |      | 20    |
| Промежуточная аттестация |  | 10                  |                   |           |              | 10   | 20    |
| Итого                    | 20                                       | 20                  | 20                | 10        | 10           | 20   | 100   |

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

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

## 5 Примерные оценочные средства

### 5.1 Примеры тестовых заданий

1. Не верно, что в состав службы хаускипинга входит
  - а) супервайзер
  - б) горничная
  - в) портье
  - г) портная
2. Неверно, что к должностным обязанностям руководителя службой хаускипинга относится
  - а) контроль чистоты в номерном фонде и общественных помещениях
  - б) продвижение гостиничных услуг на рынке
  - в) заполнение отчетов по расходу санитарно-гигиенических средств
  - г) инвентаризация бельевого хозяйства
3. Неверно, что к должностным обязанностям супервайзера относится
  - а) контроль уборки номерного фонда
  - б) подача заявок в инженерно-техническую службу
  - в) оформление актов порчи гостиничного имущества
  - г) закуп санитарно-гигиенической продукции
4. Log book – это...
  - а) журнал для заявок в инженерно-техническую службу
  - б) акт по оформлению забытых вещей гостей
  - в) инструкция по использованию технического оборудования
  - г) журнал передачи смен
5. Какое количество горничных необходимо для уборки гостиницы с номерным фондом 300 номеров и со средней загрузкой в 75%?
  - а) 25-27

- б) 7-10
  - в) 15-18
  - г) 10-12
6. Неверно, что в этапы приема на работу горничной входит
- а) однодневная неоплачиваемая стажировка
  - б) собеседование
  - в) 10-дневная оплачиваемая стажировка
  - г) прием на работу с испытательным сроком
7. Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда – это...
- а) Housekeeping Report
  - б) Floor Report
  - в) отчет по статистике статусов номеров
  - г) поэтажный лист
8. Статус DI DP AE означает, что номер
- а) выездной, грязный, свободный
  - б) выездной, грязный, поставленный под заезд
  - в) грязный, проживающий, поставлен на уборку
  - г) свободный, грязный, поставлен на уборку
9. Неверно, что к промежуточной уборке относится
- а) вечерний сервис
  - б) дополнительная уборка по просьбе гостей
  - в) выездная уборка
  - г) VIP-сервис
10. Верно, что в первую очередь убираются номера
- а) проживающих гостей
  - б) поставленные на бронь
  - в) с табличкой «Просьба убрать номер»
  - г) после ремонта
11. Неверно, что при уборке номера следует придерживаться следующего принципа
- а. «от чистого-к грязному»
  - б. «по часовой стрелке»
  - в. «снизу верх»
  - г. «сверху вниз»
12. Guest amenity products – это...
- а. анкета для гостя
  - б. список дополнительных услуг
  - в. косметико-парфюмерная продукция
  - г. лист особых предпочтений для VIP-гостя
13. Неверно, что к принципам выбора поставщика профессиональной химии относится
- а. репутация компании
  - б. наличие всех необходимых гигиенических и экологических сертификатов
  - в. наличие обучающих тренингов и программ
  - г. стильный фирменный вид упаковки
14. Маркировка изделия обязательно должна иметь
- а. 6 символов
  - б. 5 символов
  - в. 3 символа
  - г. 4 символа
15. Неверно, что к преимуществам использования профессиональной химии относится
- а. снижение расходов и затрат на моющие средства
  - б. контроль дозировок

- в. щадящее воздействие на обрабатываемые поверхности
  - г. лояльное отношение персонала к используемым веществам
16. Матрац на кровати необходимо переворачивать
- а. один раз в квартал
  - б. один раз в 6 месяцев
  - в. через два месяца
  - г. 3 раза в год
17. Неверно, что «рефилл-станция» – это...
- а. автоматическая система наполнения бутылок
  - б. более безопасная система за счет минимального контакта со средством
  - в. не требует подключения к воде и электричеству
  - г. имеет цветовую кодировку
18. Неверно, что универсальные салфетки из микрофибры должны
- а. придавать блеск поверхностям
  - б. иметь антистатический эффект
  - в. быть разных цветов
  - г. быть все одинакового размера
19. Неверно, что синтетические ковровые покрытия
- а. износостойчивы
  - б. могут быть подвергнуты антистатической обработке
  - в. обладают антиаллергенными свойствами
  - г. деформируются при влажной обработке
20. Экстракционная чистка коврового покрытия – это...
- а. локальное удаление пятен
  - б. обработка специальными составами
  - в. пеногенераторная чистка
  - г. очистка ворса на всю глубину до основания
21. С какой периодичностью необходимо чистить ковровые покрытия методом пеногенераторной чистки при низкой проходимости?
- а. один раз в 2 месяца
  - б. один раз в месяц
  - в. один раз в 2 недели
  - г. 2 раза в год
22. Неверно, что к методам обработки мраморных полов относится
- а. шлифовка
  - б. кристаллизация
  - в. реставрация
  - г. лакировка
23. Верно, что многослойные полимерные покрытия
- а. защищают полы от абразивного воздействия частиц грязи, пролитых агрессивных жидкостей
  - б. удаляют пыль и мелкие частицы грязи
  - в. кристаллизуют поверхность пола
  - г. придают поверхностям антистатический эффект
24. Линолеум нуждается в уборке ... средствами
- а. нейтральными
  - б. кислотными
  - в. щелочными
  - г. слабокислотными
25. Не верно, что деревянные поверхности можно покрывать защитными составами, такими как
- а. лаки
  - б. воски

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

*Краткие методические указания*

Тестовые вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения итогового тестирования). Для подготовки к тесту рекомендован материал лекционных занятий, а также основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

*Шкала оценки*

| Оценка | Баллы | Описание   |
|--------|-------|--|
| 5      | 20    | Студент ответил на не менее, чем на 91% правильно.         |
| 4      | 16    | Студент ответил на не менее, чем 76% вопросов правильно    |
| 3      | 12    | Студент ответил на не менее, чем на 61% вопросов правильно |
| 2      | 8     | Студент ответил на не менее, чем на 40% ответов правильно  |
| 1      | 4     | Студент ответил менее, чем на 50% вопросов правильно       |

**5.2 Перечень тем докладов, сообщений**

1. Категории номеров средств размещения (на примере выбранной гостиницы).
2. Поставщики постельного белья для гостиниц.
3. Поставщики посуды для гостиниц.
4. Поставщики парфюмерии для гостиниц.
5. Основные службы (подразделения) гостиницы (на примере выбранной гостиницы).
6. Обязанности старшего менеджера службы хаускипинг.
7. Работа службы забытых вещей в гостинице.
8. Урегулирование споров при оплате гостем штрафов за повреждённое имущество гостиницы.
9. Технология чистки ковровых покрытий.

10. Технология очистки мраморных покрытий.
11. Технология очистки гранитных покрытий.
12. Типы пылесосов, применяемых в работе службой хаускипинг.
13. Химические средства, применяемые в работе службой хаускипинг.
14. Сложности в работе горничной.
15. Как повысить эффективность работы горничной.
16. Формы документов строгой отчетности в работе службы хаускипинг.
17. Поведение персонала хозяйственной службы при возникновении ЧС или ЧП.
18. Техника безопасности в работе персонала прачечной.

*Краткие методические указания*

Студент выбирает тему доклада на свое усмотрение. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется. Представление материала происходит в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

*Шкала оценки*

| Оценка | Баллы | Описание   |
|--------|-------|--|
| 5      | 20    | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы                            |
| 4      | 16    | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы                |
| 3      | 12    | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы   |
| 2      | 8     | Работа представляет полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы |
| 1      | 4     | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы   |

### 5.3 деловая игра

Смоделировать и проанализировать следующие ситуации:

1. Общение с гостем по телефону (запрос необходимой информации).
2. Общение с гостем по телефону (заявка на доставку принадлежностей).
3. Общение с гостем по телефону (устранение неисправностей в номере).
4. Оказание помощи гостю, оказавшемуся в экстренной ситуации.
5. Процедура работы с забытыми в номере вещами.
6. Подача заявок о неисправностях в номере.
7. Разрешение конфликтных ситуаций в случае порчи имущества гостиницы.
8. Процесс уборки номера после выезда гостя.
9. Процесс уборки номера во время проживания гостя.

*Краткие методические указания*

1. Для проведения деловой игры студенческая группа делится на 3 подгруппы:
  - «персонал гостиницы» - 5 человек;
  - «гости» - 5 человек;
  - «эксперты» - остальные студенты.

1. Всем студентам выдается для ознакомления задание по теме деловой игры. Студентам необходимо смоделировать различные ситуации, которые могут возникнуть между персоналом гостиницы и гостями.

2. Подведение итогов деловой игры (10 минут)

Преподаватель обобщает прозвучавшие выводы группы по заданной проблеме; совместно разбираются итоги и делаются общие выводы.

Основными правилами деловой игры является добровольность выбора роли, возможность свободно обмена мнениями, ясная аргументация студентами собственной позиции.

*Шкала оценки*

| Оценка | Баллы | Описание   |
|--------|-------|--|
| 5      | 10    | Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил в сестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение. |
| 4      | 8     | Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.                       |
| 3      | 6     | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.  |
| 2      | 4     | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.   |
| 1      | 2     | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.  |

#### 5.4 Примерный перечень вопросов по темам

1. Какие amenities должны входить в номер категории сьют в отеле 5-звезд?
2. Назовите виды и типы электронных замков. Опишите их функции.
3. Назовите параметры классификации коллективных средств размещения.
4. Опишите статусы номеров, применяющиеся для их учета.
5. Назовите основные и дополнительные гостиничные услуги.
6. Назвать факторы, влияющие на построение организационной структуры службы хаускипинга в различных гостиничных предприятиях. Привести примеры.
7. Каковы роль, место и значение службы хаускипинга в деятельности отеля? Опишите основные отделы, входящие в оргструктуру данной службы.
8. Опишите взаимодействие службы хаускипинга со службой приема и размещения и инженерно-технической службой. Стандарты, документы.
9. Роль автоматизированной системы управления (АСУ) в работе службы хаускипинга. Основные функции АСУ в работе службы хаускипинга.
10. Описать должностные обязанности горничной и навыки, которыми должна обладать горничная высококлассного 5-звездочного отеля. В чем заключается принцип взаимозаменяемости?
11. Назвать все виды и типы уборок, необходимые для полноценного ухода за номерным фондом высококлассной гостиницы.
12. Опишите этапы сезонной генеральной уборки в высококлассном отеле.
13. Что значат статусы: DI DP AE, CL OC, VAC CLN INS?
14. Какой вид уборки необходимо сделать при следующих статусах: oc dt, dp dt arr, ooo, cln arr? Опишите их последовательность. Обоснуйте ответ.
15. Какие пункты должны входить в задание горничной? Кто формирует данное задание?
16. Опишите алгоритм ведения выездной уборки с помощью методики «21 шаг».
17. Описать преимущества использования в уборке номерного фонда профессиональных химических и чистящих средств. Назовите известные отечественные и зарубежные марки данных средств.
18. Назовите отличия кислотных химических средств от щелочных. Какие виды покрытий нельзя чистить кислотными средствами?
19. Каким видам обработки может быть подвергнуто мраморное половое покрытие?
20. Аква-чистка. Назовите преимущества установки ее в отеле.
21. В чем заключается преимущество использования в номерном фонде натурального коврового покрытия?
22. В чем преимущество экстракторной чистки ковровых покрытий от пеногенераторной?
23. Назовите отличие refill-станции от divermait-системы?
24. Опишите оборудование, инвентарь и химические профессиональные средства, которые

необходимо использовать при генеральной уборке номера с натуральным ковровым покрытием в спальне и мраморным полом в холле.

25. Опишите этапы подготовки к размещению VIP-гостя со стороны службы хаускипинга.
26. Опишите стандарт lost & found. Необходимые документы для соблюдения стандарта.
27. Опишите алгоритм действий горничной в случае обнаружения ею в номере поврежденного гостем имущества.
28. Для чего необходим чек-лист в работе службы хаускипинга? Какие пункты могут входить в чек-лист? Кто может заполнять чек-лист?
29. Опишите стандарт принятия гостевого белья в стирку прачечной отеля.
30. Что включает в себя вечерний сервис? В какое время и в отелях каких категорий его проводят?
31. Инвентаризация белья в отеле. Цель проведения. Участники инвентаризации. Лист инвентаризации.
32. Назовите все виды обработки постельного белья в гостинице.
33. Опишите оборудование, которое должно входить в прачечную/химчистку 5-звездочного отеля.
34. В чем отличие гладильного катка от каландра? В каких отелях целесообразней всего использовать каждый из этих видов оборудования? Обоснуйте ответ.
35. Назовите документы, которые используют в своей работе служащие службы хаускипинга (супервайзер, горничная, руководитель службы).
36. Дайте определение штатному расписанию. В чем заключается сложность в его составлении для службы хаускипинга. Приведите пример штатного расписания для конгресс-отеля.
37. Опишите должностные обязанности супервайзера и координатора службы хаускипинга.
38. Назовите должностные обязанности руководителя службы хаускипинга. Какими навыками и знаниями должен обладать руководитель службы хаускипинга?
39. Требования к персоналу службы хаускипинга: квалификационные, медицинские, требования к внешнему виду.
40. Опишите этапы приема на работу горничной. Какими квалификационными и личными качествами должна обладать горничная высококлассного отеля?
41. Опишите правила техники безопасности на рабочем месте.
42. Опишите правила соблюдения травматической безопасности.
43. Опишите правила соблюдения санитарной безопасности.

#### *Краткие методические указания*

Контрольные вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ и при выступлении студента с устным докладом, при подготовке к экзамену). При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### *Шкала оценки*

| Оценка | Баллы | Описание  |
|--------|-------|---|
| 5      | 20    | Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, свободно владеет профессиональной терминологией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.                   |
| 4      | 16    | Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной терминологией, оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.                           |
| 3      | 12    | Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет профессиональной терминологией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях. |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 2 | 8 | Студент обнаружил удовлетворительные знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, слабо владеет профессиональной терминологией и оперирует приобретенными знаниями и умениями.                             |
| 1 | 4 | Студент обнаружил слабые знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, не владеет профессиональной терминологией не оперирует приобретенными знаниями и умениями в моделируемых производственных ситуациях. |

## 5.5 Дискуссия

1. Роль персонала службы "хаускипинг" в формировании у гостей благоприятных впечатлений о проживании в отеле.

2. Факторы, влияющие на мотивацию персонала службы "хаускипинг".

3. Процесс подбора персонала на позицию "горничная".

4. Проблемы текучести кадров службы управления номерным фондом.

5. Условия труда горничных.

6. Инновационные решения для повышения эффективности работы горничных и качества уборки.

7. Особенности взаимодействия персонала службы "хаускипинг" с конфликтными гостями.

*Краткие методические указания*

Дискуссия организуется в три этапа.

**Этап 1-й**, введение в дискуссию:

- формулирование проблемы и целей дискуссии;
- создание мотивации к обсуждению - определение значимости проблемы, указание на нерешенность и противоречивость вопроса и т.д.;
- установление регламента дискуссии и ее основных этапов;
- совместная выработка правил дискуссии;
- выяснение однозначности понимания темы дискуссии, используемых в ней терминов, понятий.

Приемы введения в дискуссию:

- предъявление проблемной производственной ситуации;
- демонстрация видеосюжета;
- демонстрация материалов (статей, документов);
- ролевое проигрывание проблемной ситуации;
- анализ противоречивых высказываний - столкновение противоположных точек зрения на обсуждаемую проблему;
- постановка проблемных вопросов;
- альтернативный выбор (участникам предлагается выбрать одну из нескольких точек зрения или способов решения проблемы).

**Этап 2-й**, обсуждение проблемы: - обмен участниками мнениями по каждому вопросу. Цель этапа - собрать максимум мнений, идей, предложений, соотнося их друг с другом.

Обязанности преподавателя (ведущего):

- следить за соблюдением регламента;
- обеспечить каждому возможность высказаться, поддерживать и стимулировать работу наименее активных участников с помощью вопросов («А как считаете вы?», «Вы удовлетворены таким объяснением?», «Вы согласны с данной точкой зрения?», «Нам очень бы хотелось услышать ваше мнение» и т.д.);
- не допускать отклонений от темы дискуссии;
- предупреждать переход дискуссии в спор ради спора;

- следить за тем, чтобы дискуссия не переходила на уровень межличностного противостояния и конфликта;
- стимулировать активность участников в случае спада дискуссии.

Приемы, повышающие эффективность группового обсуждения:

- уточняющие вопросы побуждают четче оформлять и аргументировать мысли («Что вы имеете в виду, когда говорите, что...?», «Как вы докажете, что это верно?»);
- парафраз - повторение ведущим высказывания, чтобы стимулировать переосмысление и уточнение сказанного («Вы говорите, что...», «Я так вас понял?»);
- демонстрация непонимания - побуждение студентов повторить, уточнить суждение («Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду. Уточните, пожалуйста»);
- «сомнение» позволяет отсеивать слабые и непродуманные высказывания («Так ли это?», «Вы уверены в том, что говорите?»);
- «альтернатива» - ведущий предлагает другую точку зрения, акцентирует внимание на противоположном подходе;
- «доведение до абсурда» - ведущий соглашается с высказанным утверждением, а затем делает из него абсурдные выводы;
- «задевающее утверждение» - ведущий высказывает суждение, заведомо зная, что оно вызовет резкую реакцию и несогласие участников, стремление опровергнуть данное суждение и изложить свою точку зрения;
- «нет-стратегия» - ведущий отрицает высказывания участников, не обосновывая свое отрицание («Этого не может быть»).

**Этап 3-й**, подведение итогов обсуждения:

- выработка студентами согласованного мнения и принятие группового решения;
- обозначение ведущим аспектов позиционного противостояния и точек соприкосновения в ситуации, когда дискуссия не привела к полному согласованию позиций участников;
- настрой обучающихся на дальнейшее осмысление проблемы и поиск путей ее решения;
- совместная оценка эффективности дискуссии в решении обсуждаемой проблемы и в достижении педагогических целей, позитивного вклада каждого в общую работу.

*Шкала оценки*

| Оценка | Баллы | Описание  |
|--------|-------|---|
| 5      | 10    | Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, свободно владеет профессиональной терминологией, легко оперирует приобретенными знаниями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях                   |
| 4      | 8     | Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной терминологией, оперирует приобретенными знаниями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях                           |
| 3      | 6     | Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет профессиональной терминологией, слабо оперирует приобретенными знаниями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях |
| 2      | 4     | Студент обнаружил удовлетворительные знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, слабо владеет профессиональной терминологией и оперирует приобретенными знаниями  |
| 1      | 2     | Студент обнаружил слабые знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, не владеет профессиональной терминологией и не оперирует приобретенными знаниями в моделируемых производственных ситуациях                            |

## 5.6 Примеры заданий для выполнения практических работ

Разработать контрольную карту качества для гостиницы 4 звезды:

- 1) Проверка готовности номера к заселению клиента;
- 2) Проверка готовности номера ко сну клиента (вторая уборка);
- 3) Проверка готовности мест общего пользования к обслуживанию клиентов.

*Краткие методические указания*

Подготовить задание самостоятельно или в малой группе, защита проходит публично на практическом занятии в виде доклада с презентацией.

*Шкала оценки*

| Оценка | Баллы | Описание  |
|--------|-------|---|
| 5      | 20    | Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, свободно владеет профессиональной терминологией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.                   |
| 4      | 16    | Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной терминологией, оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.                           |
| 3      | 12    | Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет профессиональной терминологией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях. |
| 2      | 8     | Студент обнаружил удовлетворительные знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, слабо владеет профессиональной терминологией и оперирует приобретенными знаниями и умениями.  |
| 1      | 4     | Студент обнаружил слабые знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, не владеет профессиональной терминологией не оперирует приобретенными знаниями и умениями в моделируемых производственных ситуациях.                              |