



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННАЯ ПОЭТАЖНАЯ СЛУЖБА**
специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
факультет туристского сервиса
форма обучения очная цикл дисциплин: ПМ.06 МДК 06.01

Общая трудоемкость (в академических часах)	276		
	всего	5 семестр	6 семестр
Всего, в том числе:	276	72	204
аудиторных	184	48	136
из них:			
лекций	76	20	56
практических	108	28	80
самостоятельных	92	24	68
Форма промежуточной аттестации			
Экзамен	6 семестр		



Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича
на кафедре гостиничного дела
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы
ст. преподаватель Хрусталева Ю.В.

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры гостиничного дела
Протокол заседания от «30» августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура



1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

С целью овладения дисциплиной «Административно-хозяйственная поэтажная служба» и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля ПМ 06 «Выполнение работ по должности Администратор гостиницы (дома отдыха)». студент должен:

иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;



- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ШССЗ

Дисциплина «Административно-хозяйственная поэтажная служба» относится к профессиональному циклу дисциплин ПМ 06 Выполнение работ по должности Администратор гостиницы (дома отдыха).

Является предшествующей для изучения следующих дисциплин: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»; «Основы организации сервисного обслуживания гостей», «Предоставление дополнительных и персональных услуг».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности «организация административно-хозяйственной службы», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

-

- ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
- ПК -3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
- ПК-3.3. Вести учет оборудования и инвентаря в гостинице
- ПК-3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих



4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов
Аудиторные занятия (всего)	184
в том числе:	
- лекции	76
- практические и семинарские занятия	108
Самостоятельная работа студентов - всего	92
в том числе:	
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	10
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	6
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	
- работа с литературой, источниками сети Интернет	6
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	
Общая трудоемкость (в часах)	276
Вид промежуточной аттестации	зачет, 6 семестр

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание
Раздел 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы		
1	Тема 1. АХС сущность и содержание работы	<p>Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия</p> <p>Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности</p>
Раздел 2. Технологии работы АХС гостиницы.		
2.	Тема 2. Технология работы поэтажного персонала	<p>Графики выхода на работу персонала ахс гостиницы</p> <p>Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы.</p> <p>Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы.</p> <p>Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности</p>



		<p>супервайзеров данной службы</p> <p>Основные технологические документы АХС гостиницы</p> <p>Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж</p> <p>Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)</p> <p>Продукция индивидуального пользования в гостиницах .</p> <p>Информационная папка для гостей.</p> <p>Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые клиентами вещи.</p> <p>Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.</p> <p>Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.</p> <p>Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.</p> <p>Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки.</p> <p>Генеральная уборка.</p> <p>Контроль качества уборки номеров.</p> <p>Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства).</p> <p>Уборочные материалы, техника, инвентарь.</p> <p>Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями.</p> <p>Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями.</p> <p>Порядок уборки общественных помещений гостиницы.</p>
3.	Тема 3. Услуги прачечной-химчистки.	<p>Организация и технология работы прачечной, функции сотрудников прачечной-химчистки.</p> <p>Оборудование прачечной.</p> <p>Рабочий цикл прачечной.</p>
4.	Тема 4.	Услуги оздоровительного центра. Технология работы и



	Оздоровительный центр в отеле.	функции персонала оздоровительного центра.
5.	Тема 5. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров	Фитодизайн. Зимний сад как форма внутреннего озеленения.
6.	Тема 6. Охрана труда и техника безопасности	Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро-безопасность в гостинице. Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения, химические и биологические факторы риска. Пожарная безопасность.

5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самостоят. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				Практические занятия (в том числе выездные)	контрольные работы, зачеты		
1	Тема 1. АХС сущность и содержание работы	4	4	4		2	10
2	Тема 2. Технология работы поэтажного персонала	20	20	18	2	20	60
3	Тема 3. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки	8	8	8		4	20
4	Тема 4. Оздоровительный центр в	8	8	8		4	20



	отеле. Технология работы и функции персонала оздоровитель ного центра						
5	Тема 5. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров	4	8	8		2	14
6	Тема 6. Охрана труда и техника безопасности	4	4	2	2	2	10
Подготовка к экзамену							
Общая трудоемкость (час)		76	108			92	276

ВЫЕЗДНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема занятия	Объем (час)	Форма проведения
Выездное занятие. Тема 2. «Технология работы АХС. Продукция индивидуального пользования в гостиницах. Уборочные материалы, техника, инвентарь». Задание: сделать обзор выставки и составить презентации по разделам продукции и оборудования, представленных на выставке. Для работы по темам разделиться на группы по 5 человек.	4	Посещение международного форума «HORECA. JUST HORECA 2015» в «Крокус Экспо»
Выездное занятие. Тема 2. «Технология работы АХС» Задание: изучить отели и гостиницы разных типов и категорий. На примере одного из объектов размещения сделать презентацию объекта, описать инфраструктуру и составить его орг- штатную структуру. Задание выполняется	4	Посещение выставки «Интурмаркет (ITM) 2015». – в «Крокус Экспо»



индивидуально.		
Выездное занятие. Тема 4. «Оздоровительный центр в отеле». Задание: сделать обзор выставки и составить презентации по разделам продукции и оборудования для бассейнов и SPA, представленных на выставке. Для работы по темам разделиться на группы по 5 человек.	4	Посещение выставки «AQUA-SALON. WELLNESS & SPA. БАССЕЙНЫ И САУНЫ». – в «Крокус Экспо»
Выездное занятие. Тема 5. «Оформление и оснащение жилых и общественных помещений гостиничных комплексов. Гостиничная мебель как необходимый элемент качественного комфорта проживающих (на примере гостиниц). Фитодизайн. Интерьер гостиницы как элемент имиджа гостиницы». Задание: проанализировать современные тенденции в оформлении гостиниц. Подготовить презентации по разделам выставки.	4	Посещение выставки MOSBUILD DESIGN & DÉCOR 2015 Экспоцентр на Красной Пресне

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Практическое занятие 1 . «АХС сущность и содержание работы».

Форма проведения практического занятия:

Практическое занятие проходит в форме групповой дискуссии: обсуждение АХЧ сущности и содержания работы службы, просмотр учебного видеокурса «Сотрудник административно-хозяйственной службы», обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее проблемам.

Краткое содержание (цель) занятия:

Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия

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

Вопросы:

1. Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе
2. Изучение роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы
3. Мотивация персонала

Предварительная подготовка студентов:

Перед практическим занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая



ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Практическое занятие 2. «Технология работы поэтажного персонала».

Форма проведения семинара:

Практическое занятие проходит в учебном классе института или отеле, при сопровождении сотрудника АХС отеля...

..... Краткое содержание (цель) занятия:

Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номера, очередность уборки.

Уборка гостевых номеров, типы уборки.

Уборка гостиничных и вспомогательных помещений.

Вопросы:

1. Отработка навыков по проведению промежуточной уборки.
2. Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя.
3. Отработкам навыков по проведению экспресс-уборки.
4. Отработка навыков по проведению генеральной уборки.

Предварительная подготовка студентов:

Перед практическим занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Практическое занятие 3. «Технология работы поэтажного персонала».

Форма проведения практического занятия:

Практическое занятие проходит в форме групповой дискуссии: обсуждение технологических процессов АХС, обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее проблемам.

Краткое содержание (цель) занятия:

Уборочные материалы, техника, инвентарь.

Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями.

Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями.

Вопросы:

1. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль.
2. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами.
3. Изучение особенностей ухода за коврами и ковровыми и другими видами покрытий.
4. Изучение особенностей ухода за мебельными тканями.
5. Изучение особенностей ухода за мебельными поверхностями.
6. Виды тканей, используемых в гостиничном хозяйстве, характеристика различных типов жалюзи, гардинных и тюлевых тканей.



Практическое занятие 4 . «Технология работы поэтажного персонала».

Форма проведения практического занятия:

Практическое занятие проходит в форме групповой дискуссии: обсуждение технологических процессов и стандартов АХС, обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее проблемам.
проблемам.

Краткое содержание (цель) занятия:

Продукция индивидуального пользования в гостиницах. .

Вопросы:

Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль.

Предварительная подготовка студентов:

Перед практическим занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

Практическое занятие 5. «Услуги прачечной-химчистки».

Форма проведения практического занятия:

Практическое занятие проходит в форме групповой дискуссии: обсуждение технологических процессов прачечной, обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее проблемам.

Краткое содержание (цель) занятия:

Организация и технология работы прачечной, функции сотрудников прачечной-химчистки.

Оборудование прачечной.

Рабочий цикл прачечной.

Вопросы:

- 1.Изучение особенностей оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов.
- 2.Изучение особенностей оснащения цеха химической чистки.

Практическое занятие 6. «Технология работы АХС. Оздоровительный центр в отеле. «Оформление и оснащение жилых и общественных помещений гостиничных комплексов».

Форма проведения практического занятия:

Практическое занятие проходит в форме демонстрации презентаций и докладов по тематике посещенных выставок.

Практическое занятие 7 «СЕМИНАР»

Краткое содержание (цель) занятия:



Обобщение знаний по темам: Технология работы АХС. Организация и технология работы прачечной, функции сотрудников прачечной-химчистки.

Форма проведения практического занятия:

Практическое занятие проходит в форме дискуссии и обсуждения ответов на вопросы, представленных в презентации преподавателя.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Темы докладов (рефератов)

1. Организация работы административно-хозяйственной службы отеля.(на примере гостиницы....)
2. Материально-техническое обеспечение современного отеля.(на примере гостиницы.....)
3. Униформа как составляющая корпоративного имиджа современной гостиницы (на примере гостиниц....).
4. Гостиничная мебель как необходимый элемент качественного комфорта проживающих.(на примере гостиницы.....)
5. Интерьер гостиницы как элемент имиджа гостиницы
- 6.Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств (на примере гостиницы....)
7. Организация работы прачечной в гостинице.(на примере гостиницы....)
8. Организация работы службы room-service.(на примере гостиницы....)
- 9.Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро-безопасность в гостинице.
- 10.Обеспечение безопасности проживающих и персонала гостиницы.(на примере гостиницы....)
11. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы. (на примере гостиницы....)
12. Организация работы отдела флористики (на примере гостиницы....)
- 13.Организация работы Сервис-бюро и виды услуг предоставляемые гостям гостиницы.(на примере гостиницы.....)
14. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы при обслуживании гостей(на примере гостиницы....).
15. Обеспечение безопасности проживающих и организация медицинской помощи в отеле (на примере гостиницы....)
16. Персонал как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги(на примере гостиницы....).
17. Система мотивации персонала хозяйственной службы в гостиницах
18. Функциональные обязанности административно-хозяйственной службы. (на примере гостиницы....)



19. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.
20. Правила и стандарты общения персонала с гостями гостиницы (на примере гостиницы....)
21. Технология эксплуатации технических средств и инвентаря персоналом хозяйственной службы. (на примере гостиницы...)
22. Должностные обязанности работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе.
23. Организация хранения личных вещей проживающих (на примере гостиницы...)
24. Организация стажировки вновь прибывших сотрудников в хозяйственную службу гостиницы (на примере гостиницы....)
25. Технология предоставления вечернего сервиса (на примере гостиницы)
26. Технология возмещения ущерба при порче имущества гостиницы гостем (на примере гостиницы...)
27. Технология уборки номера, занятого vip-клиентом (на примере гостиницы...)
28. Технология работы спортивно-оздоровительного центра (на примере гостиницы...)
29. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице (на примере гостиницы.....)
30. Технология уборки общественных помещений гостиницы (на примере гостиницы.....)

7.2. Контрольные работы.

Контрольная работа проводится в форме тестирования по 30 вопросам

Тест

по дисциплине

«Административно-хозяйственная поэтажная служба»

1. Не верно, что в состав службы HSKP входит
 - а) супервайзер
 - б) горничная
 - в) портье
 - г) портная
2. Неверно, что к должностным обязанностям руководителя службой HSKP
 - 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
- а. автоматическая система наполнения бутылок
 - б. более безопасная система за счет минимального контакта со средством
 - в. не требует подключения к воде и электричеству
 - г. имеет цветовую кодировку
18. Неверно, что универсальные салфетки из микрофибры должны



- а. придавать блеск поверхностям
 - б. иметь антистатический эффект
 - в. быть разных цветов
 - г. быть все одинакового размера
19. Неверно, что синтетические ковровые покрытия
- а. износоустойчивы
 - б. могут быть подвергнуты антистатической обработке
 - в. обладают антиаллергенными свойствами
 - г. деформируются при влажной обработке
20. Экстракционная чистка коврового покрытия – это ...
- а. Локальное удаление пятен
 - б. Обработка специальными составами
 - в. Пеногенераторная чистка
 - г. Очистка ворса на всю глубину до основания
21. С какой периодичностью необходимо чистить ковровые покрытия методом пеногенераторной чистки при низкой проходимости
- а. один раз в 2 месяца
 - б. один раз в месяц
 - в. один раз в 2 недели
 - г. 2 раза в год
22. Неверно, что к методам обработки мраморных полов относится
- а. шлифовка
 - б. кристаллизация
 - в. реставрация
 - г. лакировка
23. Верно, что многослойные полимерные покрытия
- а. защищают полы от абразивного воздействия частиц грязи, пролитых агрессивных жидкостей
 - б. удаляют пыль и мелкие частицы грязи
 - в. кристаллизуют поверхность пола
 - г. придают поверхностям антистатический эффект
24. Линолеум нуждается в уборкесредствами
- 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

Ответы:

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



8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

Основная литература:

1. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.- М., 2012.-256с.

Дополнительная литература:

1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания . Учебное пособие для СПО. – Москва: Академия, 2011;
2. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса: учебное пособие / М.: Академия, 2011 , 272с.
3. Сервис и туризм: словарь-справочник / Подред. Ю.П. Свириденко, О.Я.Гойхмана. М.: Альфа-М, 2008.-432с.;
4. Котлер Ф., Боуэн; Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2007.
5. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2007. Альфа-М, 2008
6. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие/В.А.Романов, С.Н.Цветкова, Т.В.Швецова и др. –М.: MapT, 2007
7. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебное пособие под ред. Л.П.Шматько – М.: MapT, 2007
8. «Отель»;
9. «Гостеприимство»;
10. «Пять звезд»;
11. «Гостиничное дело».

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.hotel.uralregion.ru>
2. <http://www.hoteline.ru>
3. <http://www.goste.ru>
4. <http://www.hotelcentr.ru>
5. <http://www.prohotel.ru>

8.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

а) Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета с мультимедийным оборудованием и класса-лаборатории (модель гостиничного номера) для отработки практических навыков.

Посадочные места в классе по количеству обучающихся.

Рабочее место преподавателя.

б) Комплект документов и бланков, необходимых для организации административно-хозяйственной службы.

Учебный видеокурс «Сотрудник административно- хозяйственной службы».

Комплект лекций-презентаций.



в) Технические средства обучения:
Компьютеры с выходом в Интернет.
Видеопроекционное оборудование.
Программное обеспечение общего назначения Microsoft Office.

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего, промежуточного контроля, семинарских, практических, интерактивных занятий, тестирования, выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований и др. в соответствии с требованиями ФГОС по двум основным направлениям: оценка уровня освоения дисциплины и оценка компетенций обучающихся.

9.1. Примерные вопросы к экзамену

Указывается примерный перечень вопросов (тестов, практических заданий) для подготовки к экзамену/зачету

1. Описать должностные обязанности горничной и навыки, которыми должна обладать горничная высококлассного 5-звездочного отеля. В чем заключается принцип взаимозаменяемости (**Polivalense**)?
2. Разработать организационную структуру административно-хозяйственной службы загородного отеля с номерным фондом в 250 комнат. Описать основные должностные обязанности сотрудников данной службы.
3. В чем преимущество экстракторной чистки ковровых покрытий от пеногенераторной?
4. Что значат статусы : DI DP AE, CL OC, VAC CLN INS .
5. Назвать все виды и типы уборок , необходимые для полноценного ухода за номерным фондом высококлассной гостиницы.
6. Назвать факторы , влияющие на построение организационной структуры административно-хозяйственной службы в различных гостиничных предприятиях. Привести примеры.
7. Описать преимущества использования в уборке номерного фонда профессиональных химических и чистящих средств . Назовите известные отечественные и зарубежные марки данных средств.
8. Опишите этапы подготовки к размещению вип-гостя со стороны административно – хозяйственной службы.



9. Дайте определение штатному расписанию. В чем заключается сложность в его составлении для административно-хозяйственной службы. Приведите пример штатного расписания для конгресс-отеля.
10. Что включает в себя вечерний сервис? В какое время и в отелях каких категорий его проводят?
11. В чем заключается преимущество использования в номерном фонде натурального коврового покрытия?
12. Назовите отличия кислотных химических средств от щелочных. Какие виды покрытий нельзя чистить кислотными средствами?
13. Опишите алгоритм ведения выездной уборки с помощью методики «21 шаг».
14. Опишите должностные обязанности супервайзера и координатора АХС.
15. Назовите виды и типы электронных замков. Опишите их функции.
16. Опишите стандарт принятия гостевого белья в стирку прачечной отеля.
17. Какой вид уборки необходимо сделать при следующих статусах? os dt, dp dt arr, ooo, cln arr. Опишите их последовательность. Обоснуйте ответ.
18. Назовите должностные обязанности руководителя административно-хозяйственной службы. Какими навыками и знаниями должен обладать руководитель АХС?
19. Опишите этапы сезонной генеральной уборки в высококлассном отеле.
20. Каким видам обработки может быть подвергнуто мраморное половое покрытие?
21. Опишите стандарт lost & found. Необходимые документы для соблюдения стандарта.
22. Назовите документы, которые используют в своей работе служащие административно-хозяйственной службы (супервайзер, горничная, руководитель службы).



23. Опишите оборудование, инвентарь и химические профессиональные средства, которые необходимо использовать при генеральной уборке номера с натуральным ковровым покрытием в спальне и мраморным полом в холле.

24. Каковы роль, место и значение АХС в деятельности отеля? Опишите основные отделы, входящие в оргструктуру данной службы.

25. В чем отличие гладильного катка от каландра? В каких отелях целесообразней всего использовать каждый из этих видов оборудования? Обоснуйте ответ.

26. Назовите все виды обработки постельного белья в гостинице.

27. Опишите алгоритм действий горничной в случае обнаружения ею в номере поврежденного гостем имущества.

28. Опишите взаимодействие административно-хозяйственной службы со службой приема и размещения и инженерно-технической службой. Стандарты, документы.

29. Какие пункты должны входить в задание горничной? Кто формирует данное задание?

30. Назовите отличие refill –станции от divermait- системы?

31. Аква-чистка. Назовите преимущества установки ее в отеле.

32. Требования к персоналу административно-хозяйственной службы: квалификационные, медицинские, требования к внешнему виду.

33. Роль автоматизированной системы управления (АСУ) в работе административно- хозяйственной службы. Основные функции АСУ в работе АХС.

34. Инвентаризация белья в отеле. Цель проведения. Участники инвентаризации. Лист инвентаризации.

35. Для чего необходим чек-лист в работе АХС? Какие пункты могут входить в чек-лист? Кто может заполнять чек-лист?

36. Опишите этапы приема на работу горничной. Какими квалификационными и личными качествами должна обладать горничная



высококласного отеля?

37. Напишите какие amenities должны входить в номер категории сьюит в отеле 5 звезд?

38. Опишите оборудование, которое должно входить в прачечную/химчистку 5-звездочного отеля.

-

9.2. Критерии оценки уровня освоения дисциплины

Форма проведения:

- **экзамен**, принимается в устной форме согласно вопросам, раздаваемым студентам не менее чем за 10 дней до сдачи, либо на последнем занятии (может проводиться в письменной форме согласно списку ранее розданным вопросам).

Знания студентов по каждому вопросу билета оцениваются:

«отлично» - если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Федеральных Государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

«хорошо» – если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы;

«удовлетворительно» – если студент показал знания основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднился в обобщениях и выводах;

«неудовлетворительно» – если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».

9.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения,	-Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	Текущий контроль в форме: -защита практических занятий (презентаций) -написание теста



дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений		
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес		Текущий контроль в форме: -написание рефератов
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря в гостинице	-Работа с оборудованием и инвентарем	Текущий контроль в форме: -защита практических занятий
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	-Организовать обеспечение условий для сохранности вещей и ценностей проживающих	Текущий контроль в форме: защита практических занятий

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

за ____ / ____ учебный год

В рабочую программу дисциплины «_____»

(наименование

дисциплины)

по направлению подготовки (специальности) _____

(шифр и

наименование направления, специальности)

_____ формы обучения

(очной, очно-заочной, заочной)

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес

(должность, ученое звание, степень)
(инициалы, фамилия.)

(подпись)



Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

_____ (наименование кафедры)

Протокол № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Зав. кафедрой _____
(подпись, инициалы, фамилия.)

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета _____
(выпускающего направление/специальность)

« _____ » _____ 20__ г. _____ (подпись) _____ (инициалы,
фамилия.)