

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

**И.о. декана факультета социально-  
культурного сервиса и туризма  
к.э.н., доцент Иволга А.Г.**

**« 20 » мая 2022 г.**

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.07 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ АХС В ГОСТИНИЦЕ**

---

Шифр и наименование дисциплины

---

**43.03.03 Гостиничное дело**

---

Шифр и наименование направления подготовки

---

**Сервис гостинично - ресторанных, спортивных,  
развлекательных комплексов**

---

**Программа академического бакалавриата**

---

Ориентация ОП ВО в зависимости от вида профессиональной деятельности

---

**Бакалавр**

---

Квалификация выпускника

---

**Очная, заочная**

---

Форма обучения

---

**2022**

---

год набора

Ставрополь, 2022

## 1. Цель дисциплины

Целями дисциплины «Организация работы АХС в гостинице» являются приобретение теоретических знаний и практических навыков оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения, формирование у обучающихся системы знаний и представлений о современных технологических процессах в гостиницах.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОПОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства	ПК-1.1 Способен осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства.	<b>Знания:</b> особенности профессиональной этики; способы выхода из конфликтных ситуаций; основы ведения деловых коммуникаций; сущность работы в индустрии гостеприимства
		<b>Умения:</b> использовать знания психологии и психодиагностики на практике; решать нестандартные профессиональные ситуации; находить выход и гибко подходить к решению профессиональных задач
		<b>Навыки:</b> знаниями в области психологии и психологического анализа; способами самоконтроля и релаксации; способами выхода из кризисных ситуаций
ПК-2 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	<b>Знания:</b> современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем, технологию работы поэтажного персонала
		<b>Умения:</b> применение современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей, в том числе, технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)
		<b>Навыки:</b> владения современными технологиями для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей, в том числе, технологии уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)
ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии	ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии	<b>Знания:</b> организационно-управленческой структуры административно-хозяйственной службы гостиницы, её роль и значение в деятельности гостиничного предприятия
		<b>Умения:</b> контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, соблюдать квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности
		<b>Навыки:</b> владения современными технологиями в работе гостиничного предприятия, в том числе в работе с

**3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина Б1.В.07 «Организация работы АХС в гостинице» является дисциплиной вариативной части образовательной программы.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения в 6 семестре;
- для студентов заочной формы обучения на 4 курсе;

Для освоения дисциплины «Организация работы АХС в гостинице» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин 3,5 семестров:

- Сервисная деятельность;
- Техника и технология сервисной деятельности.

Освоение дисциплины «Организация работы АХС в гостинице» является необходимой основой для последующей подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена.

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины «Организация работы АХС в гостинице» в соответствии с рабочим учебным планом составляет 108 час.(3 з.е.). Распределение по видам работ представлено в таблицах.

**Очная форма обучения**

Семестр	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
6	108/3	18	36	-	54	-	Дифференцированный зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	6	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		18	36	-	54	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
6	108/3	-	-	-	0,12	-	-

**Заочная форма обучения**

Курс	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
4	108/3	4	8	-	92	4	Дифференцированный зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		-	2	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		4	8	-	92	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
4	108/3	-	-	-	0,12	-	-

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Очная форма обучения**

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций*	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
1	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	10	2	2	-	6	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1; ПК-2.2
2	Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	12	2	2	-	8	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1;
3	Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	8	2	2	-	4	Деловая игра	Комплект типовых игр	ПК-1.1; ПК-2.1; ПК-2.2
4	Технология работы поэтажного персонала	12	2	4	-	6	Собеседование, Практико-ориентированные задачи	Перечень вопросов для собеседования, комплект практико-ориентированных задач	ПК-2.1; ПК-2.2
5	Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы	14	2	6	-	6	Собеседование, Контрольная работа	Перечень вопросов для собеседования, перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1; ПК-2.1;
6	Офис АХС гостиницы	12	2	4	-	6	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1; ПК-2.2

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций*	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
7	Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы	10	2	4	-	4	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-2.2
8	Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы	8	2	4	-	2	Собеседование, Контрольная работа	Перечень вопросов для собеседования, перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-2.2
9	Ключевое хозяйство АХС гостиницы	10	-	4	-	6	Собеседование, тестирование	Перечень вопросов для собеседования, комплект тестовых заданий	ПК-1.1; ПК-2.1
10	Технология уборки номерного фонда гостиницы	12	2	4	-	6	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1; ПК-2.2
	<b>Промежуточная аттестация</b>	-	-	-	-	-	Зачет с оценкой	Вопросы и задания к зачету	
	<b>Практическая подготовка</b>	108	18	36	-	54			ПК-1.1; ПК-2.1; ПК-2.2
	<b>Итого</b>	108	18	36	-	54			

### Заочная форма обучения

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций*	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
1	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	12	2	2	-	8	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1; ПК-2.2

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций*	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
2	Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	10	2	2	-	6	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1;
3	Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	8	-	2	-	6	Деловая игра	Комплект типовых игр	ПК-1.1; ПК-2.1; ПК-2.2
4	Технология работы поэтажного персонала	6	-	-	-	6	Практико-ориентированные задачи	Комплект практико-ориентированных задач	ПК-2.1; ПК-2.2
5	Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы	8	-	-	-	8	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1; ПК-2.1;
6	Офис АХС гостиницы	8	-	-	-	8	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1; ПК-2.2
7	Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы	8	-	-	-	8	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-2.2
8	Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы	10	-	-	-	10	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-2.2
9	Ключевое хозяйство АХС гостиницы	10	-	-	-	10	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1; ПК-2.1
10	Технология уборки номерного фонда гостиницы	11	-	1	-	10	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1; ПК-2.2

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций*	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
	<b>Подготовка контрольной работы по всем разделам дисциплины</b>	7	-	1	-	6	Контрольная работа (аудиторная)	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1; ПК-2.1; ПК-2.2
	<b>Практическая подготовка</b>	108	4	8	-	92			
	<b>Промежуточная аттестация</b>	6	-	-	-	6	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1; ПК-2.1; ПК-2.2
		4	-	-	-	4	Зачет с оценкой	Вопросы и задания к зачету	
	<b>Итого</b>	108	4	8	-	92			

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий\*

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий/практическая подготовка	
		очная форма	заочная форма
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	Цели, задачи и состав АХС.	2/-/2	2/-/2
Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	Структура, функции и состав АХС. Назначение АХС	2/2/2	2/2/2
Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	Квалификационные требования к руководителю АХС. Должностные обязанности руководителя АХС.	2/-/2	-



Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий/практическая подготовка	
		очная форма	заочная форма
Технология работы поэтажного персонала	Основные обязанности поэтажного персонала. График работы поэтажного персонала.	2/-/2	-
Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы	Графики выхода на работу персонала АХС. Составление графиков выхода на работу.	2/-/2	-
Офис АХС гостиницы <i>(лекция-визуализация)</i>	Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы. Регламент гостиницы (отеля).	2/2/2	-
Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы	Осуществление приема на работу новых сотрудников в АХС. Оформление на работу нового сотрудника. Основы работы сотрудников АХС Стандарты обслуживания в гостинице (отеле).	2/-/2	-
Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы	Должностные обязанности супервайзеров данной службы. Стандарт горничной.	2/-/2	-
Ключевое хозяйство АХС гостиницы	Методы предотвращения гостиничных краж.	-	-
Технология уборки номерного фонда гостиницы	Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера. Стандарт уборки номера. Стандарт: комплектация тележки	2/-/2	-
<b>Итого</b>		<b>18/4/18</b>	<b>4/2/4</b>

**5.2. Практические (семинарские) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме\* не предусмотрены учебным планом**

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях	
		очная форма	заочная форма
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	<u>Лабораторное занятие.</u> Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	2/-/-	2/-/2
Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	<u>Лабораторное занятие.</u> Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	2/2/2	2/2/2

Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	Лабораторное занятие. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности ( <i>деловая игра</i> )	2/2/2	2/2/2
Технология работы поэтажного персонала	Лабораторное занятие. Технология работы поэтажного персонала ( <i>ситуационная задача</i> )	4/2/4	-
Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы	Лабораторное занятие. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы	4/-/4	-
	Контрольная работа №1.	2/-/2	-
Офис АХС гостиницы	Лабораторное занятие. Офис АХС гостиницы	4/-/4	-
Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы	Лабораторное занятие. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы	4/-/4	-
Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы	Лабораторное занятие. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы	2/-/2	-
	Контрольная работа №2.	2/-/2	-
Ключевое хозяйство АХС гостиницы	Лабораторное занятие. Ключевое хозяйство АХС гостиницы	4/-/4	-
Технология уборки номерного фонда гостиницы	Контрольная работа №3.	4/-/4	1/-/1
	Контрольная работа	-	1/-/1
<b>Итого</b>		<b>36/6/36</b>	<b>8/4/8</b>

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом предусмотрен (не предусмотрен)

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к зачету с оценкой	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к собеседованию	28	-	28	-
Подготовка к тестированию	10	-	40	-
Подготовка деловой игре	4	-	6	-
Подготовка к практико-ориентированной задаче	2	-	6	-
Подготовка к контрольной работе в виде контрольных точек	10	-	6	-
Подготовка к контрольной работе	-	-	-	6
Подготовка к зачету с оценкой	-	-	-	4
<b>Итого</b>	<b>54</b>	<b>-</b>	<b>86</b>	<b>10</b>

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация работы АХС в гостинице» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Организация работы АХС в гостинице»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Организация работы АХС в гостинице»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация работы АХС в гостинице»
4. Методические рекомендации по написанию реферата
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить темы дисциплины по рекомендуемым источникам информации:

1. Правила работы горничной [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.hotels.ru/right\\_cleaning](https://www.hotels.ru/right_cleaning)
2. Стандарты уборки горничной [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.triz-ri.ru/management/?id=102&name=firmennye\\_standarty\\_gornichnoy\\_otelya\\_ri](https://www.triz-ri.ru/management/?id=102&name=firmennye_standarty_gornichnoy_otelya_ri)

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		Основная (из п.8 РПД)	Дополнительная (из п.8 РПД)	Интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	1,2	5,6,7	-
2	Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	1,2,3	1,2,4,6,7,9	-
3	Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	1,2,3	1,7	<a href="https://www.triz-ri.ru">https://www.triz-ri.ru</a>
4	Технология работы поэтажного персонала	1,2,3	1,4,6,7	<a href="https://www.hotels.ru/right_cleaning">https://www.hotels.ru/right_cleaning</a>
5	Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы	1,2	1,5	<a href="https://www.hotels.ru/right_cleaning">https://www.hotels.ru/right_cleaning</a>
6	Офис АХС гостиницы	1,2	1,5	-
7	Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы	1,2	1,3,4	<a href="https://www.hotels.ru/right_cleaning">https://www.hotels.ru/right_cleaning</a>
8	Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы	1,2	1,2,3,5,8	-
9	Ключевое хозяйство АХС	1,2,3	1,3,5,6,7	<a href="https://www.triz-ri.ru">https://www.triz-ri.ru</a>

	гостиницы			
10	Технология уборки номерного фонда гостиницы	1,2,3	5,6,7,9	<a href="https://www.hotels.ru/right_cleaning">https://www.hotels.ru/right_cleaning</a>

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Организация работы АХС в гостинице»**

**7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**Очная форма обучения**

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департамента в (служб, отделов) предприятий гостеприимства	Управление персоналом					+			
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг							+	
	Спортивно-оздоровительный сервис				+				
	Техника и технологии сервисной деятельности					+			
	Организация и технология работы гостиничных служб						+		
	Основы санаторно-курортного дела							+	
	Организация работы АХС в гостинице						+		
	Сервисная деятельность			+					
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма				+				
	Организация обслуживания в сфере общественного питания								+
	Основы деятельности предприятия питания								+
	Качество гостинично-ресторанных услуг								+
	Организационно-управленческая практика						+		
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы									
ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий	Технологическое предпринимательство					+			
	Спортивно-оздоровительный сервис				+				
	Основы гостиничного бизнеса					+	+		
	Техника и технологии сервисной деятельности					+			
	Имиджелогия в социально-культурном сервисе						+		
	Организация и технология работы гостиничных служб						+		
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса						+		
	Организация продвижения сервисных услуг							+	
	<b>Организация работы АХС в гостинице</b>						+		
Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма				+					

индустрии гостеприимства	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности						+		
	Качество гостиничных услуг							+	
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг								+
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме							+	
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме							+	
	Особенности транспортного обслуживания							+	
	Туристские формальности							+	
	Ознакомительная практика		+						
	Учебная организационно-управленческая практика				+				
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								
ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департамента в (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса						+		
	Организация работы АХС в гостинице					+			
	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности					+			
	Инновации в сервисе								+
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг								+
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме							+	
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме							+	
	Преддипломная практика								+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								

### Заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	курсы				
		1	2	3	4	5
ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	Управление персоналом			+		
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг				+	
	Спортивно-оздоровительный сервис			+		
	Техника и технологии сервисной деятельности			+		
	Организация и технология работы гостиничных служб				+	
	Основы санаторно-курортного дела				+	

	Организация работы АХС в гостинице				+	
	Сервисная деятельность		+			
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма			+		
	Организация обслуживания в сфере общественного питания				+	
	Основы деятельности предприятия питания				+	
	Качество гостинично-ресторанных услуг				+	
	Организационно-управленческая практика			+		
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					
ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Технологическое предпринимательство			+		
	Спортивно-оздоровительный сервис			+		
	Основы гостиничного бизнеса			+		
	Техника и технологии сервисной деятельности			+		
	Имиджелогия в социально-культурном сервисе			+		
	Организация и технология работы гостиничных служб			+		
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса			+		
	Организация продвижения сервисных услуг				+	
	<b>Организация работы АХС в гостинице</b>				+	
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма			+		
	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности			+		
	Качество гостиничных услуг				+	
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг				+	
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме				+	
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме				+	
	Особенности транспортного обслуживания				+	
	Туристские формальности				+	
	Ознакомительная практика	+				
	Учебная организационно-управленческая практика		+			
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы						
ПК-2.2 Осуществляет текущее и	Техника и технологии сервисной деятельности			+		

перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства	Основы гостиничного бизнеса			+		
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса			+		
	Организация работы АХС в гостинице			+		
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма		+			
	Особенности транспортного обслуживания				+	
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг					+
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме				+	
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме				+	
	Организационно-управленческая практика			+		
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Организация работы АХС в гостинице» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация работы АХС в гостинице» проводится в виде дифференцированного зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета.

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная работа № 1 по темам 1-5	20

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
	Контрольная работа № 2 по темам 6-8	20
	Контрольная работа № 3 по темам 9-10	20
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
<b>Итого</b>		<b>100</b>

### Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (максимум 10 баллов)

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

-1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения творческого задания по дисциплине:

0,5 балл – за ответ на собеседовании (максимум – 3,5 баллов за 7 собеседований).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

0,5 балл:

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

2 балла – за выполнение теста (максимум – 6 баллов за 3 теста).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

2 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 76-100%;

1,5 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 51-75%;

1 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 26-50%;



0,5 балл выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 25%;  
0 баллов выставляется студенту за менее 25% правильных ответов.

2,5 балла – за прохождение деловой игры (максимум 2,5 баллов за 1 игру).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

2,5 балла – за оцененные на «отлично» исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные преподавателем задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

1,5 балла: за оцененные на «хорошо» полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные преподавателем вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

1 балл: за оцененные на «удовлетворительно» в основном правильные ответы на все поставленные преподавателем вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

0 баллов: усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

4 балла (умения и навыки) – за выполнение практико-ориентированной задачи (максимум – 4 баллов за 1 практико-ориентированную задачу).

Баллы за выполнение практико-ориентированных задач складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 4 балла:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

Оценка «хорошо» - 3-2 балла:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» - 1 балл:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

Критерии оценивания контрольной работы для очной формы обучения

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости на контрольных точках позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретический вопрос (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на 1 теоретический вопрос (знания):

2 баллов – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

1,5 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

1 балл – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

0,5 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

0 балл – при полном несоответствии всем критериям, при полном отсутствии текста.

Практико-ориентированные задания – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

Критерии оценки ответа на практическое задание

10 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

7-9 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

4-6 балла. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

1-3 балла. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Поощрительный баллы начисляются за подготовку к статье – max 15 баллов.

Статья – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

15 баллов. Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

10 баллов. Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения.

5 балл. Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

Результат текущего контроля для студентов заочной формы обучения складывается из выполненной студентом в рамках самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации, контрольной точке в виде контрольной работы по всем разделам дисциплины (max 60 баллов), посе-

шение лекций (маx 10 баллов), результативность работы на практических занятиях (маx 15 баллов), поощрительные баллы за подготовку статьи (маx 15 баллов).

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (маx 10 баллов)

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

-1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения творческого задания по дисциплине:

Результат текущего контроля для студентов заочной формы обучения складывается из выполненной студентом в рамках самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации, контрольной точке в виде контрольной работы по всем разделам дисциплины (маx 60 баллов), посещение лекций (маx 10 баллов), результативность работы на практических занятиях (маx 15 баллов), поощрительные баллы за подготовку статьи (маx 15 баллов).

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (маx 10 баллов)

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

-1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам собеседований, проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения творческого задания по дисциплине:

2,5 балла – за ответ на собеседовании (маx – 5 баллов за 2 собеседований).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

2,5 балл:

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

1 балл – за выполнение теста (маx – 4 балла за 4 теста).

1 балл выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

0 баллов выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

3 балла – за прохождение деловой игры (max – 3 баллов за 1 игры).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 3 балла:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

Оценка «хорошо» - 2 балла:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» - 1 балл:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

3 балла (умения и навыки) – за выполнение практико-ориентированной задачи (max – 3 баллов за 1 практико-ориентированные задачи).

Баллы за выполнение практико-ориентированных задач складываются следующим образом:

Оценка «отлично» - 3 балла:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

Оценка «хорошо» - 2- балла:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» - 0,5 балл:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;

- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

Критерии оценивания контрольной работы для заочной формы обучения

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости на контрольных точках позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретический вопрос (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на 1 теоретический вопрос (знания):

2 баллов – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

1,5 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

1 балл – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

0,5 балла – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

0 балл – при полном несоответствии всем критериям, при полном отсутствии текста.

Практико-ориентированные задания – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

Критерии оценки ответа на практическое задание

Практико-ориентированные задания – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

Критерии оценки ответа на практическое задание

10 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

7-9 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

4-6 балла. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

1-3 балла. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Поощрительный баллы начисляются за подготовку к статье – max 15 баллов.

Статья – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

15 баллов. Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

10 баллов. Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения.

5 балл. Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает пятнадцать теоретических вопросов (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (знания):

**1 балл** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**0,5 баллов** – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

**Практико-ориентированные задания** – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности (максимум – 30 баллов)

Задания позволяют оценить способность обучающегося интегрировать знания различных областей при решении профессиональных задач, аргументировать собственную точку зрения.

Критерии оценки практико-ориентированного задания (умения и навыки):

**3 балла.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**2 балла.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**1 балл.** При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

**Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения**

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная точка по всем темам дисциплины (аудиторная)	30
2.	Контрольная работа	30
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (подготовка рефератов, сопровождаемых презентацией)		15
Итого		100

В течение семестра (курса) студент набирает баллы, соответствующие критериям оценки каждого оценочного средства, приведенным в разделе 7.3. В ходе проведения промежуточной аттестации все заработанные студентом баллы суммируются и переводятся в оценки.

«Отлично» - от 85 до 100 баллов.

«Хорошо» - от 70 до 84 баллов

«Удовлетворительно» - от 55 до 69 баллов

«Неудовлетворительно» - от 45 до 54 баллов.

### Критерии и шкалы оценивания ответа на дифференцированном зачете

Сдача дифференцированном зачете может добавить к балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов. Итоговая успеваемость дифференцированном зачете не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

Вопрос билета	Количество баллов
Вопрос 1	до 5
Задача	до 5

#### ***Теоретический вопрос***

**5 баллов** выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

**4 балла** заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**3 балла** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**2 балла** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**1 балл** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

#### ***Оценивание задачи***

**5 баллов** Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**4 балла** Задачи решены с небольшими недочетами.

**2 баллов** Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

**1 баллов** Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**0 баллов** Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.





**7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Организация работы АХС в гостинице»**

**Вопросы для собеседования**

***Тема: Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.***

1. Структура и функции административно-хозяйственной службы.
2. Организация работы административно-хозяйственной службы.
3. Планирование работы административно- хозяйственной службы.

***Тема: Технология работы поэтажного персонала.***

1. Основные обязанности поэтажного персонала.
2. График работы поэтажного персонала.

***Тема: Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы.***

1. «Бесшовный сервис».
2. Специфика построения графиков работы сотрудников подразделения.
3. Вывешивание графиков выхода на работу персонала службы АХС.

***Тема: Офис АХС гостиницы.***

1. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы.
2. Регламент гостиницы (отеля).

***Тема: Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы.***

1. Обязанности руководителя при приеме на работу новых работников в АХС гостиницы.
2. Порядок приема на работу новых сотрудников в АХС гостиницы.
3. Стандарты обслуживания в гостинице.

***Тема: Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы.***

1. Должностные обязанности заместителя руководителя службы Housekeeping.
2. Требования, предъявляемые к заместителю руководителя АХС.
3. Должностные обязанности супервайзеров.
4. Обеспечение высочайших стандартов чистоты в отеле.
5. Процедура оформления, учета и хранения забытых гостями вещей.
6. Стандарт горничной.

***Тема: Ключевое хозяйство АХС гостиницы.***

1. Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей.
2. Секторы номерного фонда гостиницы.
3. Потеря ключа: последствия.
4. «Супервайзер» - что это?
5. Действия горничной при потере клиентами ключа.

**Типовая практико-ориентированная задача**

**Задача. Турист в Париже**

Что делает турист в Париже, обнаружив, что ванна, которую он заполнил водой, оказалась с дефектом? Пробка есть и плотно забита, а кольца нет. Турист пытается вытащить пробку всеми доступными средствами, в том числе даже с помощью перочинного ножа. Между тем пробка поднимается автоматически после нажатия специальной кнопки.

**Задание.** Кто виноват в невежестве туриста: направляющая фирма не проинструктировавшая его, как пользоваться сантехникой, персонал гостиницы? А может быть он сам?

**Типовая деловая игра**

**Тема «Управляющий гостиницей».**

### **1. Концепция игры**

В ходе игры представители подразделений гостиницы должны будут продемонстрировать не только профессиональное знание своих служебных обязанностей, но и умение реагировать на нестандартные ситуации; клиенты – показать знание своих прав и обязанностей при проживании в гостинице; аттестационная комиссия под видом обычных клиентов должна проверять соответствие заявленных гостиницей характеристик действительным, проверять уровень и качество обслуживания.

Для участия в деловой игре студент должен знать: основные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность гостиничных предприятий; классификацию коллективных средств размещения; основные технические требования к зданиям, сооружениям и помещениям гостиничных предприятий и их оборудованию; виды гостиничных помещений; технологический цикл производства гостиничных услуг; основные службы гостиничных предприятий и их назначение; организацию и технологию оказания услуг по приему и обслуживанию гостей; организацию и технологию обслуживания номерного фонда; организацию и технологию предоставления дополнительных услуг в гостинице; виды, классы и формы гостиничного обслуживания.

### **2. Роли:**

- различные структурные подразделения гостиницы;
- клиенты гостиницы;
- аттестационная комиссия.

### **3. Ожидаемый результат**

Студент научится планировать деятельность гостиничного предприятия; реагировать на нестандартные ситуации.

### **Типовое тестовое задание**

1. Сюит – это

- А) Номер, состоящий из двух и более жилых комнат.
- Б) Номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальное место и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы.
- В) Номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальное место и отдельное помещение с кухонным уголком, предназначенное для приготовления пищи и отдыха.
- Г) Номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы.

2. Апартамент – это

- А) Номер, состоящий из двух и более жилых комнат.
- Б) Номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальное место и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы.
- В) Номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальное место и отдельное помещение с кухонным уголком, предназначенное для приготовления пищи и отдыха.
- Г) Номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы.

3. Люкс – это

- А) Номер, состоящий из двух и более жилых комнат.
- Б) Номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальное место и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы.
- В) Номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальное место и отдельное помещение с кухонным уголком, предназначенное для приготовления пищи и отдыха.
- Г) Номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы.

4. Джуниор сюит – это

- А) Номер, состоящий из двух и более жилых комнат.
- Б) Номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальное место и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы.
- В) Номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальное место и отдельное помещение с кухонным уголком, предназначенное для приготовления пищи и отдыха.
- Г) Номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы.

5. Студия – это

- А) Номер, состоящий из одной комнаты с кухонным уголком
- Б) Номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двуспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе.
- В) Номер со спальным местом на одного человека.
- Г) Номер, в котором возможно размещение двух человек на двух отдельно стоящих кроватях.

6. Одноместный номер – это

- А) Номер, состоящий из одной комнаты с кухонным уголком
- Б) Номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двуспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе.
- В) Номер со спальным местом на одного человека.
- Г) Номер, в котором возможно размещение двух человек на двух отдельно стоящих кроватях

7. Двухместный номер «дабл» - это

- А) Номер, состоящий из одной комнаты с кухонным уголком
- Б) Номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двуспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе.
- В) Номер со спальным местом на одного человека.
- Г) Номер, в котором возможно размещение двух человек на двух отдельно стоящих кроватях.

8. Двухместный номер «твин» - это

- А) Номер, состоящий из одной комнаты с кухонным уголком
- Б) Номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двуспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе.
- В) Номер со спальным местом на одного человека.
- Г) Номер, в котором возможно размещение двух человек на двух отдельно стоящих кроватях.

9. Семейный номер – это

- А) Номер со спальными местами на трех и более человек.
- Б) Номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах.
- В) Номера со спальными местами, соединяющиеся между собой внутренними дверями.
- Г) Номер, в котором возможно размещение трех и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых.

10. Многоместный номер – это

- А) Номер со спальными местами на трех и более человек.
- Б) Номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах.
- В) Номера со спальными местами, соединяющиеся между собой внутренними дверями.
- Г) Номер, в котором возможно размещение трех и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых.

11. Соединяющиеся номера – это

- А) Номер со спальными местами на трех и более человек.
- Б) Номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах.
- В) Номера со спальными местами, соединяющиеся между собой внутренними дверями.
- Г) Номер, в котором возможно размещение трех и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых.

12. Дуплекс – это

- А) Номер со спальными местами на трех и более человек.
- Б) Номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах.
- В) Номера со спальными местами, соединяющиеся между собой внутренними дверями.
- Г) Номер, в котором возможно размещение трех и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых.

13. Кухонный уголок – это

- А) Система, позволяющая проводить оценку стандартов качества средства размещения, а также его оснащения, оборудования и предоставляемых им услуг.
- Б) Маленькая кухня, оборудованная в отдельном помещении или занимающая часть комнаты.
- В) Категория в соответствии с «Системой классификации гостиниц и других средств размещения» от одной до пяти звезд
- Г) Организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги средств размещения на собственной или арендованной материальной базе.

14. Исполнитель услуги средств размещения – это

- А) Система, позволяющая проводить оценку стандартов качества средства размещения, а также его оснащения, оборудования и предоставляемых им услуг.
- Б) Маленькая кухня, оборудованная в отдельном помещении или занимающая часть комнаты.
- В) Категория в соответствии с «Системой классификации гостиниц и других средств размещения» от одной до пяти звезд
- Г) Организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги средств размещения на собственной или арендованной материальной базе.

15. Система классификации – это

- А) Система, позволяющая проводить оценку стандартов качества средства размещения, а также его оснащения, оборудования и предоставляемых им услуг.
- Б) Маленькая кухня, оборудованная в отдельном помещении или занимающая часть комнаты.
- В) Категория в соответствии с «Системой классификации гостиниц и других средств размещения» от одной до пяти звезд
- Г) Организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги средств размещения на собственной или арендованной материальной базе.

### **Типовые контрольные работы для студентов очной формы обучения**

#### **Контрольная работа №1 (по темам 1-5) (20 баллов).**

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (10 баллов):

1. Структура и функции административно-хозяйственной службы.
2. Организация работы административно-хозяйственной службы.
3. Планирование работы административно- хозяйственной службы.

4. Какие основные задачи гостиничного предприятия вам известны?
5. Что относится к целям гостиничного предприятия?

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (10 баллов):

Дайте характеристику следующим службам

1. Приема и размещения,
2. Служба бронирования,
3. Служба обслуживания,
4. Служба эксплуатации номерного фонда и оказания услуг,
5. Служба питания,
6. Служба безопасности,
7. Отдел маркетинга и связей с общественностью,
8. Вспомогательные и дополнительные службы (инженерно-технические, сервисные, ремонта).

**Контрольная работа №2 (по темам 6-8)(20 баллов).**

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (10 баллов):

1. Что такое «бесшовный сервис»?
2. Специфика построения графиков работы сотрудников подразделения.
3. Где вывешиваются графики выхода на работу персонала службы АХС?
4. Каким образом можно меняться сменами?
5. Расскажите об офисе АХС гостиницы.

Практическое Задание № 1. (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (10 баллов):

Заполните таблицу «Структура управления гостиницей»

<i>Характеристики СУ</i>	<i>Линейная (ЛСУ)</i>	<i>Функциональная (ФСУ)</i>	<i>Линейно-функциональная (ЛФСУ)</i>	<i>Дивизионная (ДСУ)</i>
1. Цель СУ				
2. Степень сложности				
3. Условия применения структуры (классность, тип, размер гостиницы и т.п.)				
4. Размер управленческого штата				
5. Ясные задания, распоряжения				
6. Вероятность возникновения конфликтов				
7. Возможности карьерного роста сотрудников				

--	--	--	--	--

**Контрольная работа №3 (по темам 9-10) (20 баллов).**

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (10 баллов):

1. Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей.
2. На какие секторы делится весь номерной фонд гостиницы?
3. Потеря ключа: последствия.
4. «Супервайзер» - что это?
5. Действия горничной, если к ней обращаются люди, потерявшие свой ключ, с просьбой открыть их номер.

Практическое Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (10 баллов):

*Опишите функциональные обязанности персонала службы приема и размещения.*

*Персонал службы приема и размещения*

Функциональная зона	Наименование должности	Функциональные обязанности работника
1. Стойка регистрации ( <i>Front Desk, Reception</i> )	Администратор, портье ( <i>receptionist</i> )	
	Кассир ( <i>cashier</i> )	
	Ночной аудитор ( <i>night auditor</i> )	
2. Вход в гостиницу ( <i>guest entrance</i> )	Швейцар ( <i>door-man</i> )	
3. Холл гостиницы ( <i>hotel lobby</i> )	Консьерж ( <i>concierge</i> )	
	Менеджер по связям с гостями ( <i>guest relations manager</i> )	
	Подносчик багажа ( <i>porter</i> )	
	Посыльный ( <i>bell-man</i> )	
4. Телефонный узел, коммутатор ( <i>switchboard</i> )	Телефонистка ( <i>operator</i> )	

**Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения**

**Контрольная работа №1 (по темам 1-5).**

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ):

6. Структура и функции административно-хозяйственной службы.
7. Организация работы административно-хозяйственной службы.
8. Планирование работы административно- хозяйственной службы.
9. Какие основные задачи гостиничного предприятия вам известны?
10. Что относится к целям гостиничного предприятия?

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ):

Дайте характеристику следующим службам

9. Приема и размещения,
10. Служба бронирования,
11. Служба обслуживания,
12. Служба эксплуатации номерного фонда и оказания услуг,
13. Служба питания,
14. Служба безопасности,
15. Отдел маркетинга и связей с общественностью,
16. Вспомогательные и дополнительные службы (инженерно-технические, сервисные, ремонта).

**Контрольная работа №2 (по темам 6-8).**

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ):

6. Что такое «бесшовный сервис»?
7. Специфика построения графиков работы сотрудников подразделения.
8. Где вывешиваются графики выхода на работу персонала службы АХС?
9. Каким образом можно меняться сменами?
10. Расскажите об офисе АХС гостиницы.

Практическое Задание № 1. (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ):

Заполните таблицу «Структура управления гостиницей»

<i>Характеристики СУ</i>	<i>Линейная (ЛСУ)</i>	<i>Функциональная (ФСУ)</i>	<i>Линейно-функциональная (ЛФСУ)</i>	<i>Дивизионная (ДСУ)</i>
3. Цель СУ				
4. Степень сложности				
3. Условия применения структуры (классность, тип, размер гостиницы и т.п.)				
4.Размер управленческого штата				
5. Ясные задания, распоряжения				
6. Вероятность возникновения конфликтов				
7. Возможности карьерного роста сотрудников				

**Контрольная работа №3 (по темам 9-10).**

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ):

6. Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей.
7. На какие секторы делится весь номерной фонд гостиницы?
8. Потеря ключа: последствия.
9. «Супервайзер» - что это?
10. Действия горничной, если к ней обращаются люди, потерявшие свой ключ, с просьбой открыть их номер.

Практическое Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ):

*Опишите функциональные обязанности персонала службы приема и размещения.*

*Персонал службы приема и размещения*

Функциональная зона	Наименование должности	Функциональные обязанности работника
1. Стойка регистрации ( <i>Front Desk, Reception</i> )	Администратор, портье ( <i>receptionist</i> )	
	Кассир ( <i>cashier</i> )	
	Ночной аудитор ( <i>night auditor</i> )	
2. Вход в гостиницу ( <i>guest entrance</i> )	Швейцар ( <i>door-man</i> )	
3. Холл гостиницы ( <i>hotel lobby</i> )	Консьерж ( <i>concierge</i> )	
	Менеджер по связям с гостями ( <i>guest relations manager</i> )	
	Подносчик багажа ( <i>porter</i> )	
	Посыльный ( <i>bell-man</i> )	
4. Телефонный узел, коммутатор ( <i>switchboard</i> )	Телефонистка ( <i>operator</i> )	

**Вопросы к зачету с оценкой:**

1. Особенности сферы услуг
2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие
3. Факторы спроса на гостиничное размещение
4. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном хозяйстве
5. Средства размещения туристов
6. Система классификации гостиниц и других средств размещения
7. Функциональные требования к гостиницам
8. Понятие и цели организационной структуры гостиничного предприятия
9. Проектирование организационной структуры управления гостиничным предприятием
10. Стандартизация и сертификация, лицензирование
11. Совершенствование качества предоставляемых услуг
12. Информационные технологии



13. Специализированные программные продукты для гостиниц
14. Организация претензионной работы
15. Услуги и уборочные работы
16. Контроль качества уборки и содержания номеров
17. Организация работы персонала. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда.
18. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей
19. Оказание медицинской помощи
20. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
21. ГОСТР54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования
22. ГОСТР54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха
23. Закон РФ «Об основах туристской деятельности»
24. ГОСТ Р 54604-2011. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования
25. Общая характеристика национальных стандартов
26. Стандарты обслуживания в гостинице (отеле)
27. Регламент (правила) гостиницы (отеля)
28. Стандарт горничной
29. Стандарт: комплектация тележки
30. Стандарты уборки номеров, служебных и культурно-бытовых помещений гостиничного фонда
31. Должностные обязанности администратора гостиницы
32. Должностные обязанности горничной
33. Стандарты уборки кровати

### ***Практические задания:***

1. Во время проведения уборки в номер вернулся гость. Действия горничной в этой ситуации?
2. При включении пылесоса в сеть горничная ощутила незначительный удар током. Как ей следует поступить в этой ситуации?
3. Проживающим в гостинице запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие. При уборке номера горничная обнаружила в шкафу оружие. Как она должна поступить?

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Организация работы АХС в гостинице», который хранится на кафедре туризма и сервиса.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### а) основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат).- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>

2. ЭБС «Znanium»: Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944360>

3. ЭБС «Znanium»: Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519396>

### б) дополнительная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум: учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 120 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=968928>

2. ЭБ "Труды ученых СтГАУ": Елфимова, Ю. М. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [электронный полный текст] : учеб. пособие направления 43.03.01 «Сервис» / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга ; СтГАУ. - Ставрополь : Секвойя, 2017. - 1,46 МБ

3. Корнеев, Н. В. Технология гостиничного сервиса : учебник для студентов вузов по направлению ""Сервис"" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. - М. : Академия, 2011. - 272 с. - (Высшее профессиональное образование).

4. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы : учебник для студентов по направлению ""Гостиничное дело"" / А. Е. Гаврилова. - М. : Академия, 2012. - 256 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).

5. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник для студентов нач. проф. образования / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. - 7-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 208 с. : ил. - (Федеральный комплект учебников) (Начальное профессиональное образование. Гр.)

6. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учеб. пособие для студентов по специальностям: 100103 ""Соц.-культурный сервис и туризм"", 100201 ""Туризм"", 080502 ""Экономика и упр. на предприятии сферы обслуживания"" (туризм и гостиничное хоз-во) / Т. Л. Тимохина. - М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. - 256 с. : ил. - (Высшее образование. Гр.)

7. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. М. Шмарова. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 176 с. : ил.

8. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студентов СПО / М. А. Ехина. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 208 с. - (Среднее профессиональное образование. Гр.).

9. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание)

10. Отель (периодическое издание)

11. Современные проблемы сервиса и туризма (периодическое издание)

Список литературы верен

Директор НБ



М.В. Обновленская

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.**

1. Правила работы горничной [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.hotels.ru/right\\_cleaning](https://www.hotels.ru/right_cleaning)

2. Стандарты уборки горничной [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.triz-ri.ru/management/?id=102&name=firmennye\\_standarty\\_gornichnoy\\_otelya\\_ri](https://www.triz-ri.ru/management/?id=102&name=firmennye_standarty_gornichnoy_otelya_ri)

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

При изучении дисциплины «Организация работы АХС в гостинице» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Организация административно-хозяйственной службы гостиницы» дает базовые представления о сущности, предмете и задачах дисциплины, ее основных проблемах. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Особое внимание в первой теме следует обратить на цели, задачи и состав административно-хозяйственной службы гостиницы.

Большой проблемой при изучении организации работы АХС в гостинице является отсутствие достаточных знаний об особенностях её развития в современной России, недостаточные знания форм услуг, начиная от традиционных и заканчивая современными, также проблемой является непонимание сферы обслуживания. Всё это и многое другое говорит о необходимости изучения второй темы «Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия», которая поможет сложить своё видение этих проблем. Третья тема «Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности» поможет студенту познакомиться с должностными обязанностями руководителя АХС. Кроме того, необходимо обратить внимание на квалификационные требования, применяемые к должности руководителя АХС в гостиницах с высокими стандартами обслуживания. Также необходимо изучить такие темы, как «Технология работы поэтажного персонала», «Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы», «Офис АХС гостиницы», «Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы», «Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы», «Ключевое хозяйство АХС гостиницы», «Технология уборки номерного фонда гостиницы». Эти темы помогут сформировать необходимые для студента знания, умения и навыки.

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 54 часа отведено на самостоятельную работу и 54 часа – на аудиторские занятия, а на заочной форме обучения – 92 часов отведено на самостоятельную работу и 12 часов – на аудиторские занятия.

Лекции, лабораторные занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к зачету, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе.

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).**

Нет.

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 300, площадь - 254 м2).	Оснащение: Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 407, площадь - 69,3 м2).	Оснащение: Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:  1. Читальный зал библиотеки (площадь - 177 м2)	Оснащение: 1.Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт.,Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
4	2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м2).	Оснащение: 2. Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.  Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный - 1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 407, площадь - 69,3 м2).	Оснащение: Оснащение: столы – 20шт., стулья – 70 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

### **13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

#### **а) для слабовидящих:**

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета/экзамена оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на зачете / экзамене зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

#### **в) для глухих и слабослышащих:**

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- зачет/экзамен проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента зачет/экзамен может проводиться в письменной форме;

#### **д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента зачет/экзамен проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Организация работы АХС в гостинице» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и учебного плана по профилю подготовки «Сервис гостинично - ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Автор: к.э.н, доцент кафедры туризма и сервиса Елфимова Ю.М.



Рецензенты 1. к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В.С.



2. к.э.н., доцент кафедры предпринимательства и мировой экономики  
Сериков С. С.



Рабочая программа дисциплины «Организация работы АХС в гостинице» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса протокол № 10 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

зав. кафедрой туризма и сервиса

Иволга А.Г.



Рабочая программа дисциплины «Организация работы АХС в гостинице» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма протокол № 9 от «20» мая 2022 г. и ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Руководитель ОП



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В.С.

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
**Б1.В.07 «Организация работы АХС в гостинице»**  
 по подготовке бакалавра по направлению подготовки

<b>43.03.03</b>	<b>Гостиничное дело</b>
код	Наименование направления подготовки
	<b>Сервис гостинично-ресторанных, спортивных и развлекательных комплексов</b>
	Профиль
<b>Форма обучения – очная, заочная.</b>	
<b>Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 3 ЗЕТ, 108 час.</b>	
<b>Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий</b>	<p><u>Очная форма обучения:</u> лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка - 18 ч, практические занятия – 36 ч., в том числе практическая подготовка – 36 ч, самостоятельная работа – 54 ч., в том числе практическая подготовка – 54 ч., контроль – ч.</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> лекции – 4 ч., в том числе практическая подготовка - 4 ч, практические занятия – 8 ч., в том числе практическая подготовка – 8 ч, самостоятельная работа – 92 ч., в том числе практическая подготовка - 92, контроль – 4 ч. .</p>
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Целями освоения дисциплины «Качество гостиничных услуг» являются изучение организационно-управленческой структуры службы питания гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия, изучение квалификационных требований, предъявляемых к должности специалиста и руководителя, и менеджеров данной службы гостиницы, их должностные обязанности, права и ответственность
<b>Место дисциплины в структуре ОП ВО</b>	Дисциплина Б1.В.14 «Качество гостиничных услуг» является дисциплиной вариативной части образовательной программы.
<b>Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины</b>	<p><b>Профессиональные компетенции(ПК):</b></p> <p><b>ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии</b></p> <p>– ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства</p> <p><b>ПК-2 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</b></p> <p>– ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства</p>
<b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b>	<p><b>Знания:</b></p> <p>– особенностей организации административно-хозяйственной службы, приема на работу новых сотрудников в АХС гостиницы, должностных обязанностей заместителя руководителя АХС гостиницы, графика выхода на работу персонала АХС гостиницы (ПК-1.1);</p> <p>– современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем, технологию работы поэтажного персонала (ПК-2.1);</p> <p><b>Умения:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать деятельность административно-хозяйственной службы, приема на работу новых сотрудников в АХС гостиницы, должностных обязанностей заместителя руководителя АХС гостиницы, графика выхода на работу персонала АХС гостиницы (ПК-1.1);</li> <li>– применение современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей, в том числе, технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера) (ПК-2.1);</li> </ul> <p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– координировать деятельность административно-хозяйственной службы, приема на работу новых сотрудников в АХС гостиницы, должностных обязанностей заместителя руководителя АХС гостиницы, графика выхода на работу персонала АХС гостиницы (ПК-1.1);</li> <li>– владения современными технологиями для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей, в том числе, технологии уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера) (ПК-2.1);</li> </ul>
<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и сущность качества. Качество услуги как объект управления.</li> <li>2. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Всеобщее управление качеством гостиничных услуг.</li> <li>3. Восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания.</li> <li>4. Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства.</li> <li>5. Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством.</li> <li>6. Функции TQM. Создание системы качества в гостинице.</li> <li>7. Анализ методов оценки качества услуг. Метод критических случаев. Анализ методов оценки качества услуг. Метод SERQUAL и метод SERVPERF.</li> <li>8. Анализ методов оценки качества услуг. Метод INDSERV. Анализ методов оценки качества услуг. Метод Кано. Оценка системы качества гостиничных услуг. Методика расчета индекса удовлетворенности потребителей.</li> </ol>
<p><b>Форма контроля</b></p>	<p><u>Очная форма</u> – 7 семестр: дифференцированный зачет.  <u>Заочная форма</u> – 4 курс: дифференцированный зачет.</p>
<p><b>Автор:</b></p>	<p>Елфимова Ю.М., к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса</p>
	