

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
факультета социально-культурного
сервиса и туризма
Иволга Анна Григорьевна

« ____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.03 Организация работы АХС в гостинице

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

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 ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии	ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	знает особенности профессиональной этики; способы выхода из конфликтных ситуаций; основы ведения деловых коммуникаций; сущность работы в индустрии гостеприимства умеет использовать знания психологии и психодиагностики на практике; решать нестандартные профессиональные ситуации; находить выход и гибко подходить к решению профессиональных задач владеет навыками знаниями в области психологии и психологического анализа; способами самоконтроля и релаксации; способами выхода из кризисных ситуаций
ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	знает современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем, технологию работы поэтажного персонала умеет 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) владеет навыками 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)
--	--	-------------------------

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация работы АХС в гостинице» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы.

Изучение дисциплины осуществляется в бсеместре(-ах).

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

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Имиджелогия в социально-культурном сервисе

Спортивно-оздоровительный сервис

Техника и технологии сервисной деятельности

Учебная организационно-управленческая практика

Освоение дисциплины «Организация работы АХС в гостинице» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Инновации в сервисе

Качество гостинично-ресторанных услуг

Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме

Контроллинг на предприятиях сферы услуг

Организация обслуживания в сфере общественного питания

Основы деятельности предприятия питания

Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг

Основы санаторно-курортного дела

Особенности транспортного обслуживания

Технология организации деятельности предприятий питания

Туристские формальности

Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Преддипломная практика

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися 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 и ее распределение по видам работ представлены ниже.

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		ЗаО
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8				
практической подготовки		18	36		54		

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
6	108/3				0.12		

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

№	Наименование раздела (этапа) практики	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы									
1.1.	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	6	6	2	4		6			
1.2.	Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	6	6	2	4		6			
1.3.	Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	6	6	2	4		6			
1.4.	Технология работы поэтажного персонала	6	6	2	4		6			
1.5.	Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы	6	6	2	4		6	КТ 1		
1.6.	Офис АХС гостиницы	6	6	2	4		6			
1.7.	Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы	6	6	2	4		6			
1.8.	Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы	6	6	2	4		6	КТ 2		
1.9.	Ключевое хозяйство АХС гостиницы	6	3	1	2		3			
1.10.	Технология уборки номерного фонда гостиницы	6	3	1	2		3	КТ 3		
	Промежуточная аттестация		ЗаО							
	Итого		108	18	36		54			
	Итого		108	18	36		54			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	Цели, задачи и состав АХС.	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
Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	Квалификационные требования к руководителю АХС. Должностные обязанности руководителя АХС.	2/2
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	Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы. Регламент гостиницы (отеля).	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/-
Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы	Должностные обязанности супервайзеров данной службы. Стандарт горничной.	2/-
Ключевое хозяйство АХС гостиницы	Методы предотвращения гостиничных краж.	1/-
Технология уборки номерного фонда гостиницы	Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера. Стандарт уборки номера. Стандарт: комплектация тележки	1/-
Итого		18

5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	Пр	4/-/-
Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	Пр	4/-/-
Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	Пр	4/-/-
Технология работы поэтажного персонала	Технология работы поэтажного персонала	Пр	4/-/-
Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы	Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы	Пр	4/-/-
Офис АХС гостиницы	Офис АХС гостиницы	Пр	4/-/-
Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы	Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы	Пр	4/-/-
Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы	Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы	Пр	4/-/-
Ключевое хозяйство АХС гостиницы	Ключевое хозяйство АХС гостиницы	Пр	2/-/-
Технология уборки номерного фонда гостиницы	Технология уборки номерного фонда гостиницы	Пр	2/-/-

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы самостоятельной работы	к текущему контролю
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	6
Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	6
Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	6
Технология работы поэтажного персонала	6
Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы	6
Офис АХС гостиницы	6
Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы	6
Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы	6

Ключевое хозяйство АХС гостиницы	3
Технология уборки номерного фонда гостиницы	3

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 выполнению письменных работ ().
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

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

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы			
2	Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия			
3	Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности			
4	Технология работы поэтажного персонала			
5	Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы			
6	Офис АХС гостиницы			
7	Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы			
8	Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы			
9	Ключевое хозяйство АХС гостиницы			
10	Технология уборки номерного фонда гостиницы			

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

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

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-1.1: Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	Дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3)							x	
	Качество гостинично-ресторанных услуг							x	
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг							x	
	Организационно-управленческая практика						x		
	Организация и технология работы гостиничных служб						x		
	Организация обслуживания в сфере общественного питания							x	
	Основы деятельности предприятия питания							x	
	Основы санаторно-курортного дела							x	
	Спортивно-оздоровительный сервис				x				
	Техника и технологии сервисной деятельности				x				
	Технология организации деятельности предприятий питания								x
ПК-2.1: Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности						x		
	Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1)							x	
	Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)							x	
	Дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3)							x	
	Имиджелогия в социально-культурном сервисе				x				
	Качество гостинично-ресторанных услуг							x	
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме							x	
	Маркетинг и продвижение гостиничного продукта				x		x		
	Организация деятельности объектов сельского туризма						x		
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса					x			
	Организация и технология работы гостиничных служб						x		
	Организация обслуживания в сфере общественного питания							x	
Основы гостиничного бизнеса					x	x			

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг							x	
	Особенности транспортного обслуживания							x	
	Проектная работа				x	x		x	
	Спортивно-оздоровительный сервис				x				
	Техника и технологии сервисной деятельности				x				
	Технология организации деятельности предприятий питания							x	
	Туристские формальности							x	
	Учебная организационно-управленческая практика				x				
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме							x	

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 Зачет с оценкой.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

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
---------------------	---	--------------------------------

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на дифференцированном зачете

Сдача дифференцированном зачете может добавить к балльно-рейтинговой оценке студентов не более 20 баллов. Итоговая успеваемость на дифференцированном зачете не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 6
Задания на проверку умений	до 7
Задания на проверку навыков	до 7

Теоретический вопрос

6 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.

5 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.

4 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.

3 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.

2 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

7 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

5 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

2 балл 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»

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»

Характеристики СУ	Линейная (ЛСУ)	Функциональ-ная (ФСУ)	Линейно-функциональ-ная (ЛФСУ)	Дивизионная (ДСУ)
1. Цель СУ				
2. Степень слож-ности				
3. Условия приме-нения структуры (классность, тип, размер гостиницы и т.п.)				
4.Размер управлен-ческого штата				
5. Ясные задания, распоряжения				
6. Вероятность возникновения конф-ликтов				
7. Возможности карье-рного 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 (Front Desk, Reception)	Администратор, портье (receptionist)	
---	--------------------------------------	--

Кассир (cashier)		
------------------	--	--

Ночной аудитор (night auditor)		
--------------------------------	--	--

2. Вход в гостиницу (guest entrance)	Швейцар (door-man)	
--------------------------------------	--------------------	--

3. Холл гостиницы (hotel lobby)	Консьерж (concierge)	
---------------------------------	----------------------	--

Менеджер по связям с гостями (guest relations manager)		
--	--	--

Подносчик багажа (porter)		
---------------------------	--	--

Посыльный (bell-man)		
----------------------	--	--

4. Телефонный узел, коммутатор (switchboard)	Телефонистка (operator)	
--	-------------------------	--

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»

Характеристики СУ	Линейная (ЛСУ)	Функциональная (ФСУ)	Линейно-функциональная (ЛФСУ)	Дивизионная (ДСУ)
-------------------	----------------	----------------------	-------------------------------	-------------------

3. Цель СУ
 4. Степень сложности
- т.п.)
3. Условия применения структуры (классность, тип, размер гостиницы и
 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
1. Стойка регистрации (Front Desk, Reception)	Администратор, портье (receptionist)	
Кассир (cashier)		
Ночной аудитор (night auditor)		
2. Вход в гостиницу (guest entrance)	Швейцар (door-man)	
3. Холл гостиницы (hotel lobby)	Консьерж (concierge)	
Менеджер по связям с гостями (guest relations manager)		
Подносчик багажа (porter)		
Посыльный (bell-man)		
4. Телефонный узел, коммутатор (switchboard)	Телефонистка (operator)	

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?

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. Сьюит – это

- А) Номер, состоящий из двух и более жилых комнат.
- Б) Номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы.
- В) Номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальные места 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 спальные места и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы.
- В) Номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальные места 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 спальные места и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы.
- В) Номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальные места 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 сьюит – это

- А) Номер, состоящий из двух и более жилых комнат.
- Б) Номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы.
- В) Номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальные места 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.

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

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1		

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 лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Kaspersky Total Security - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система
3. OPERA - Система управления отелем

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

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

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий	300/ИТ Ф	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -196 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EH600E – 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 проведения занятий семинарского типа	404/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде 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 и индивидуальных и групповых консультаций:		
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации		

13. Особенности реализации дисциплины 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 промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации 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 промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация 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 промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Организация работы АХС в гостинице» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

_____ доцент кафедры туризма и сервиса , к.э.н. Елфимова
Юлия Михайловна

Рецензенты

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

Заведующий кафедрой _____ Иволга Анна Григорьевна

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

Руководитель ОП _____