

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

« ____ » _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.В.03 Организация работы АХС в гостинице

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

1. 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	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)

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций

1.	1 раздел. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы			
1.1.	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Рабочая тетрадь
1.2.	Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Рабочая тетрадь
1.3.	Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Рабочая тетрадь
1.4.	Технология работы поэтажного персонала	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Рабочая тетрадь
1.5.	Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Тест
1.6.	Офис АХС гостиницы	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Рабочая тетрадь
1.7.	Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Рабочая тетрадь
1.8.	Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Тест
1.9.	Ключевое хозяйство АХС гостиницы	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Рабочая тетрадь
1.10.	Технология уборки номерного фонда гостиницы	6	ПК-1.1, ПК-2.1	Тест
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
Для оценки умений			
2	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			

3	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету
---	-------	---	----------------------------

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Организация работы АХС в гостинице"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

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 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.

**Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)**

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

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 (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 (conciierge)	
---------------------------------	-----------------------	--

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. ГОСТ Р 54606-2011. 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?

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

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 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.

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. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования
22. ГОСТ Р 54599-2011. 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?