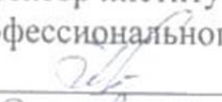


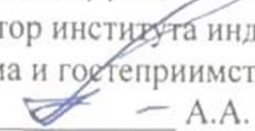
ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО

Директор института среднего
профессионального образования
 Т.Г. Прокопович
«30» августа 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии
туризма и гостеприимства
 А.А. Иванцов
«30» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины профессионального модуля МДК 06.01 «Административно-хозяйственная поэтажная служба»

код, специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

квалификация: менеджер


форма обучения: очная

Рабочая программа дисциплины «Административно-хозяйственная поэтажная служба» составлена на основании ФГОС среднего профессионального образования, утвержденного Минобрнауки России от «07» мая 2014 г. № 415, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис..

Разработчик рабочей программы  преп. Фирсова А.Е.


Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела
Протокол №1 «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой гостиничного
и ресторанного дела

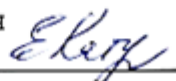
 к.т.н., доцент Успенская М.Е

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и
контроля качества образовательного процесса

 Федорова О.В.

Специалист по УМП отдела методического обеспечения
и контроля качества образовательного процесса

 Катунина Е.И.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа дисциплины «Административно-хозяйственная поэтажная служба» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Менеджер должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ПК -3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;

ПК-3.3. Вести учет оборудования и инвентаря в гостинице;

ПК-3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

знать:

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

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППСЗ

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

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

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

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

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

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

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

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

		<p>Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)</p> <p>Продукция индивидуального пользования в гостиницах .</p> <p>Информационная папка для гостей.</p> <p>Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые клиентами вещи.</p> <p>Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.</p> <p>Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.</p> <p>Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.</p> <p>Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки.</p> <p>Генеральная уборка.</p> <p>Контроль качества уборки номеров.</p> <p>Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства).</p> <p>Уборочные материалы, техника, инвентарь.</p> <p>Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями.</p> <p>Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями.</p> <p>Порядок уборки общественных помещений гостиницы.</p>
3.	Тема 3. Услуги прачечной-химчистки.	<p>Организация и технология работы прачечной, функции сотрудников прачечной-химчистки.</p> <p>Оборудование прачечной.</p> <p>Рабочий цикл прачечной.</p>
4.	Тема 4. Оздоровительный центр в отеле.	<p>Услуги оздоровительного центра. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.</p>
5.	Тема 5. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров	<p>Фитодизайн.</p> <p>Зимний сад как форма внутреннего озеленения.</p>
6.	Тема 6. Охрана труда и техника безопасности	<p>Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро-безопасность в гостинице.</p> <p>Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения, химические и биологические факторы риска.</p>

5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самостоят. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				Практические занятия(в том числе выездные)	контрольные работы, зачеты		
1	Тема 1. АХС сущность и содержание работы	4	4	4		2	10
2	Тема 2. Технология работы поэтажного персонала	20	20	18	2	20	60
3	Тема 3. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки	8	8	8		4	20
4	Тема 4. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра	8	8	8		4	20
5	Тема 5. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров	4	8	8		2	14
6	Тема 6. Охрана труда и техника безопасности	4	4	2	2	2	10
Подготовка к							

экзамену						
Общая трудоемкость (час)	76	108			92	276

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

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

Форма проведения практического занятия:

Практическое занятие проходит в форме групповой дискуссии: обсуждение АХС сущности и содержания работы службы, обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее проблемам.

Краткое содержание (цель) занятия:

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

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

Вопросы:

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

Предварительная подготовка студентов:

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

Практическое занятие 2. «Технология работы поэтажного персонала».

Форма проведения семинара:

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

Краткое содержание (цель) занятия:

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

Уборка гостевых номеров, типы уборки.

Уборка гостиничных и вспомогательных помещений.

Вопросы:

1. Работа в системе PMS OPERA – основные отчеты, используемые в работе службы
2. Отработка навыков по проведению промежуточной уборки.
3. Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя.
4. Отработкам навыков по проведению экспресс-уборки.
5. Отработка навыков по проведению генеральной уборки.
6. Отработка навыков вечернего сервиса.

Предварительная подготовка студентов:

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

Практическое занятие 3. «Технология работы поэтажного персонала».

Форма проведения практического занятия:

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

Краткое содержание (цель) занятия:

Уборочные материалы, техника, инвентарь.

Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями.

Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями.

Вопросы:

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

Практическое занятие 4 . «Технология работы поэтажного персонала».

Форма проведения практического занятия:

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

Краткое содержание (цель) занятия:

Продукция индивидуального пользования в гостиницах. .

Вопросы:

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

Предварительная подготовка студентов:

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

Практическое занятие 5. «Услуги прачечной-химчистки».

Форма проведения практического занятия:

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

Краткое содержание (цель) занятия:

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

Оборудование прачечной.

Рабочий цикл прачечной.

Вопросы:

1. Изучение особенностей оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов.

2. Изучение особенностей оснащения цеха химической чистки.
3. Изучение особенностей цеха аква-чистки.

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

Форма проведения практического занятия:

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

Практическое занятие 7 «СЕМИНАР»

Краткое содержание (цель) занятия:

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

Форма проведения практического занятия:

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

7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Темы докладов (рефератов)

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

15. Обеспечение безопасности проживающих и организация медицинской помощи в отеле (на примере гостиницы....)
16. Персонал как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги(на примере гостиницы....).
17. Система мотивации персонала хозяйственной службы в гостиницах
18. Функциональные обязанности административно-хозяйственной службы. (на примере гостиницы....)
19. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.
20. Правила и стандарты общения персонала с гостями гостиницы(на примере гостиницы.....)
21. Технология эксплуатации технических средств и инвентаря персоналом хозяйственной службы. (на примере гостиницы...)
22. Должностные обязанности работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе .
23. Организация хранения личных вещей проживающих (на примере гостиницы...)
24. Организация стажировки вновь прибывших сотрудников в хозяйственную службу гостиницы (на примере гостиницы....)
25. Технология предоставления вечернего сервиса (на примере гостиницы)
26. Технология возмещения ущерба при порче имущества гостиницы гостем (на примере гостиницы...)
27. Технология уборки номера, занятого vip-клиентом(на примере гостиницы...)
28. Технология работы спортивно-оздоровительно центра (на примере гостиницы...)
29. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице (на примере гостиницы.....)
30. Технология уборки общественных помещений гостиницы (на примере гостиницы.....)

7.2. Контрольные работы.

Контрольная работа проводится в форме тестирования по 30 вопросам

Тест

по дисциплине

«Административно-хозяйственная поэтажная служба»

1. Не верно, что в состав службы HSKP входит

- а) супервайзер
- б) горничная
- в) портье
- г) портная

2. Неверно, что к должностным обязанностям руководителя службой HSKP

- а) Контроль чистоты в номерном фонде и общественных помещениях
- б) Продвижение гостиничных услуг на рынке
- в) Заполнение отчетов по расходу санитарно-гигиенических средств
- г) Инвентаризация бельевого хозяйства

3. Неверно, что к должностным обязанностям супервайзера относится

- а) Контроль уборки номерного фонда

- б) Подача заявок в инженерно-техническую службу
- в) Оформление актов порчи гостиничного имущества
- г) Закуп санитарно-гигиенической продукции

4. Log book-это.....

- а) журнал для заявок в инженерно-техническую службу
- б) акт по оформлению забытых вещей гостей
- в) инструкция по использованию технического оборудования
- г) журнал передачи смен

5. Какое количество горничных необходимо для уборки гостиницы с номерным фондом 300 номеров и со средней загрузкой в 75%

- а) 25-27
- б) 7-10
- в) 15-18
- г) 10-12

6. Неверно, что в этапы приема на работу горничной входит

- а) однодневная неоплачиваемая стажировка
- б) собеседование
- в) 10-дневная оплачиваемая стажировка
- г) прием на работу с испытательным сроком

7. Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда- это.....

- а) Housekeeping Report
- б) Floor Report
- в) Отчет по статистике статусов номеров
- г) Поэтажный лист

8. Статус DI DP AE означает, что номер

- а) выездной, грязный, свободный
- б) выездной, грязный, поставленный под заезд
- в) грязный, проживающий, поставлен на уборку
- г) свободный, грязный, поставлен на уборку

9. Неверно, что к промежуточной уборке относится

- а) вечерний сервис
- б) дополнительная уборка по просьбе гостей
- в) выездная уборка
- г) VIP-сервис

10. Верно, что в первую очередь убираются номера

- а) проживающих гостей
- б) поставленные на бронь
- в) с табличкой «Просьба убрать номер»
- г) после ремонта

7.3. Проект по дисциплине «Мой Отель»

1 этап

Необходимо сформировать концепцию собственного отеля по параметрам:

- описание здания и прилегающей к нему территории;
- номерной фонд отеля (количество комнат или койко-мест в зависимости от типа гостиницы, типы номеров, состояние номерного фонда и мебели, площадь номеров и т.д.)
- техническое оснащение отеля;
- санитарные объекты общего пользования в отеле;
- общественные помещения гостиницы;
- помещения для предоставления услуг питания;
- основные услуги в отеле (наличие швейцара, уборка номеров, смена белья и полотенца, стирка и глажение, химчистка, хранение багажа, предоставление туристских услуг – экскурсии, гиды-переводчики и т.д.

Необходимо составить четкое описание каждого типа номера в Вашей гостинице в соответствии с Минимальными требованиями к номерам различных категорий:

- количество комнат и площадь каждого типа номера;
- техническое оснащение номера;
- оснащение мебелью и инвентарем;
- инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера

2 этап

1) Разработайте и представьте подробную организационную структуру службы АХС (включая численность и с указанием услуг, которые будут на договорах или аутсорсинге – при наличии) в соответствии с концепцией Вашего отеля в проекте «Мой отель». Структуру представить в виде схемы, где будет видна подчиненность и численность сотрудников. Работы на договорных условиях просто описать;

2) Для двух любых представителей службы АХС составьте должностные инструкции – 1 инструкция на руководящую должность (руководитель/заместитель/супервайзер любого подразделения службы) и 1 инструкция на линейную должность (горничная/уборщица/хаусмен/оператор прачечной и т.д.). В инструкции должны быть указаны требования к должности, задачи и обязанности, права сотрудника, занимающего должность.

3 этап

- 1) Разработайте и представьте информационную папку для проекта «Мой Отель»;
- 2) Разработайте и представьте прочие информационные материалы, которые будут размещены в номере для проекта «Мой Отель»;
- 3) Опишите подробно стандартный номер для проекта «Мой Отель» (комплектация, мебель, стены, напольное покрытие, освещение, техника, ванная комната, продукция индивидуального использования и т.д.)

4 этап

- 1) Разработайте и представьте распределение по категориям VIP-гостей в вашем отеле (от 4-5 категорий). Должно быть подробно описано, сколько категорий VIP-гостей, кто к какой категории относится;
- 2) Опишите подробно, какие привелегии будут иметь VIP-гости в каждой категории.

3) Опираясь на материалы лекции, проанализируйте технологию уборки номеров, занятых VIP-гостями:

- объяснить роль персонифицированного, индивидуального, VIP-обслуживания клиентов;
 - выявить основные отличия данного вида уборки от других видов промежуточных уборок;
- создать для горничных вашего отеля инструкцию-алгоритм действий для уборки номера, занятого VIP-гостями.

5 этап

- 1) Разработайте Стандартную Операционную Процедуру «Работа с забытыми и оставленными вещами в Отеле». Процедура должна быть оформлена подробно - с указанием всех сроков хранения, ответственных лиц, с описанием и образцами документов, журналов, актов. Документ должен быть в формате WORD или PDF.
- 2) Разработайте чек-лист для супервайзера номерного фонда по контролю за уборкой номера после горничной

6 этап

- 1) Распишите все предметы гостеприимства (*предметы , которые входят в обязательную раскладку номера, в зависимости от его категории, напр. шампунь/гель для душа/ одноразовые тапочки/щетка для одежды, туалетная бумага, бумажные и махровые салфетки и т.д*), которые будут в номере. Описать необходимо все типы номеров Вашего, которые есть в вашем отеле. Например, если у вас 5 типов номеров - будет 5 описаний;
- 2) Распишите подробно весь инвентарь для оборудования номера (все оборудование, которое не закреплено: ершики, стаканы, освежители воздуха, корзиночки под продукцию, вешалки под одежду и т.д)
- 3) Опишите расходные материалы и инвентарь для уборки номеров вашего Отеля: щетки, салфетки, губки, мусорные мешки, мопы, перчатки резиновые, тележки для уборки, ведра, тележки и пр.
- 4) Опишите все моющие и чистящие профессиональные средства (*использовать каталоги/сайты профессиональных компаний*) для уборки номерного фонда, которые необходимы в вашем отеле
- 5) Опишите Профессиональное оборудование(техника) для уборки номерного фонд (*использовать каталоги/сайты профессиональных компаний*)

7 этап

- 1) Опишите все типы покрытий по всем общественным зонам Отеля (например, главный хол – мрамор, санузлы – керамогранит, ресторан – ковровое покрытие, лифт - плитка и тд). Прошу не забыть описать ВСЕ ЗОНЫ;
- 2) Распишите подробно весь инвентарь для оборудования общественных санузлов (ершики, освежители воздуха, урны и т.д)
- 3) Опишите расходные материалы и инвентарь для уборки общественных зон вашего Отеля: щетки, салфетки, губки, мусорные мешки, мопы, перчатки резиновые, тележки для уборки, ведра, тележки и пр. Не забудьте про внешнюю территорию Отеля.
- 4) Опишите все моющие и чистящие профессиональные средства (*использовать каталоги/сайты профессиональных компаний*) для уборки общественных зон, которые необходимы в вашем отеле.
- 5) Опишите Профессиональное оборудование (техника) для уборки общественных зон (*использовать каталоги/сайты профессиональных компаний*).

8 этап

- 1) Организационная структура прачечной / химчистки с указанием количества сотрудников по каждой должности и графиками работы
- 2) Схема цеха прачечной / химчистки (визуальная, схематичная – пример в лекции №10, лист 16)
- 3) Расчет в таблице веса белья для каждой категории номеров (пример в лекции №10, лист 26). Вывести итог белья и махры по всему номерному фонду
- 4) К рассчитанному в прошлом задании белью, добавляем объем униформы, гостевых заказов и ресторанного белья
- 5) На основании общих объемов и графиков работы согласно структуры, делаем подробное описание всего оборудования и аксессуаров, которые будут в прачечной. Модели оборудования берем профессиональные или полупрофессиональные, с сайтов. Если на сайте указаны цены, также указываем их у себя в презентации.

9 этап

Прописать озеленение и украшение гостиничных номеров и ОП после ознакомления с лекционным материалом. Представить презентацию до 5 слайдов.

10 этап

Расчет бюджета АХС

Бюджет составлять в таблицах Excel . Бюджет должен быть для НФ/ОП/ОТ, который Вам следует разделить.

- Расходные материалы в виде предметов гостеприимства, печатной продукции вносить в бюджет в расчете на месяц при 100%
- Основные средства (*оборудование для уборки и стирки*)- разовая закупка
- Инвентарь для оборудования номеров по количеству мест в отеле
- Химические моющие и чистящие средства в расчете , как минимум, на 1 месяц

Разделы операционного бюджета для номерного фонда

1. Предметы гостеприимства (*предметы , которые входят в обязательную раскладку номера, в зависимости от его категории, напр. шампунь/гель для душа/ одноразовые тапочки/щетка для одежды, туалетная бумага, бумажные и махровые салфетки и т.д*)
2. Постельное белье из расчета 3 или 4 стока на весь номерной фонд
3. Печатная продукция : стикеры, квитанции, бланки
4. Инвентарь для оборудования номера (все оборудование, которое не

закреплено: ершики, стаканы, освежители воздуха, разносы, корзиночки под продукцию, вешалки под одежду ит.д)

5. Расходные материалы и инвентарь для уборки номера : щетки, салфетки, губки, мусорные мешки, мопы, перчатки резиновые, тележки для уборки, ведра, тележки и т

6. Моющие и чистящие профессиональные средства (*использовать каталоги профессиональных компаний*) . Важно внести в бюджет средства которые необходимы как при текущей уборке для всех видов поверхностей.

7. Профессиональное оборудование (пылесосы для сухой и влажной уборки, поломоечные машины и т.д)

8. Униформа (*сотрудники НФ, ОП, ОТ*), исходить из нормы 2 униформы на сотрудника

Важно! Необходимо определить, какое оборудование рассчитывается, как разовая закупка, а какое, как расходные материалы на месяц, то есть, рассчитываем

8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

Дополнительная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
2. <https://www.book.ru/book/926552> Никольская Е.Ю., Пасько О.В., Тихненко А.А., Скабеева Л.И. Технологии гостиничной деятельности.
3. <https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-451271> Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия.
4. <https://urait.ru/book/gostinichnaya-industriya-456706> Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. Гостиничная индустрия.

Журналы

1. [«Отель»;](#)
2. [«Гостеприимство»;](#)
3. [«Пять звезд»;](#)

4. [«Гостиничное дело».](#)

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.prohotel.ru>
2. <https://hotelier.pro/>
3. <http://prohotelia.com/>
4. <https://www.frontdesk.ru/>
5. <http://hotel-rest.biz/>
6. <https://diverseyprofessional.ru/>
5. <http://hotel-rest.biz/>

8.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Посадочные места в классе по количеству обучающихся.

Рабочее место преподавателя.

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

Комплект лекций-презентаций.

в) Технические средства обучения:

Компьютеры с выходом в Интернет.

Видеопроекторное оборудование.

Программное обеспечение общего назначения Microsoft Office.

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

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

9.1. Примерные вопросы к экзамену

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

1. Описать должностные обязанности горничной и навыки, которыми должна обладать горничная высококлассного 5-звездочного отеля. В чем заключается принцип взаимозаменяемости (Polivalense)?

2. Разработать организационную структуру административно-хозяйственной службы загородного отеля с номерным фондом в 250 комнат. Описать основные должностные обязанности сотрудников данной службы.

3. В чем преимущество экстракторной чистки ковровых покрытий от пеногенераторной?

4. Что значат статусы : DI DP AE, CL OC, VAC CLN INS .

5. Назвать все виды и типы уборок, необходимые для полноценного ухода за номерным фондом высококлассной гостиницы.

6. Назвать факторы, влияющие на построение организационной структуры

административно-хозяйственной службы в различных гостиничных предприятиях. Привести примеры.

7. Описать преимущества использования в уборке номерного фонда профессиональных химических и чистящих средств. Назовите известные отечественные и зарубежные марки данных средств.

8. Опишите этапы подготовки к размещению вип-гостя со стороны административно-хозяйственной службы.

9. Дайте определение штатному расписанию. В чем заключается сложность в его составлении для административно-хозяйственной службы. Приведите пример штатного расписания для конгресс-отеля.

10. Что включает в себя вечерний сервис? В какое время и в отелях каких категорий его проводят?

11. В чем заключается преимущество использования в номерном фонде натурального коврового покрытия?

12. Назовите отличия кислотных химических средств от щелочных. Какие виды покрытий нельзя чистить кислотными средствами?

13. Опишите алгоритм ведения выездной уборки с помощью методики «21 шаг».

14. Опишите должностные обязанности супервайзера и координатора АХС.

15. Назовите виды и типы электронных замков. Опишите их функции.

16. Опишите стандарт принятия гостевого белья в стирку прачечной отеля.

17. Какой вид уборки необходимо сделать при следующих статусах? *os dt, dp dt arr, ooo, cln arr*. Опишите их последовательность. Обоснуйте ответ.

18. Назовите должностные обязанности руководителя административно-хозяйственной службы. Какими навыками и знаниями должен обладать руководитель АХС?

19. Опишите этапы сезонной генеральной уборки в высококлассном отеле.

20. Каким видам обработки может быть подвергнуто мраморное половое покрытие?

21. Опишите стандарт *lost & found*. Необходимые документы для соблюдения стандарта.

22. Назовите документы, которые используют в своей работе служащие административно-хозяйственной службы (супервайзер, горничная, руководитель службы).

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

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

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

26. Назовите все виды обработки постельного белья в гостинице.

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

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

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

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

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

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

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

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

инвентаризации.

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

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

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

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

39. Что вы знаете о приемах, применяемых в АХС для минимизации и ликвидации гостиничных краж. Проиллюстрируйте свои знания конкретными производственными ситуациями.

40. Назовите основные английские сокращения статусов номеров, используемые в модуле «Управление номерным фондом» автоматизированной системы управления гостиницей с иностранным менеджментом.

41. Какие графы содержит журнал регистрации оставленных и забытых гостями вещей?

42. Перечислите основные наименования инвентаря, необходимого для проведения уборочных работ в гостиницах.

43. Опишите правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами

44. Пожалуйста, внесите в «Журнал на забытые и оставленные вещи» данные о следующих находках:



45. Выгодна ли для отеля собственная прачечная-химчистка или дешевле отдать этот отдел на аутсорсинг?

9.2. Критерии оценки уровня освоения дисциплины

Форма проведения:

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

Знания студентов по каждому вопросу билета оцениваются:

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

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

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

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

9.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	-Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	Текущий контроль в форме: -защита практических занятий (презентаций) -написание теста
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес		Текущий контроль в форме: -написание рефератов
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря в гостинице	-Работа с оборудованием и инвентарем	Текущий контроль в форме: -защита практических занятий
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	-Организовать обеспечение условий для сохранности вещей и ценностей проживающих	Текущий контроль в форме: защита практических занятий

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

за _____ / _____ учебный год

В рабочую программу дисциплины «_____»
(наименование дисциплины)
по направлению подготовки (специальности) _____ (шифр и наименование направления, специальности)
_____ формы обучения
(очной, очно-заочной, заочной)

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес

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

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

(наименование кафедры)

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

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

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета _____
(выпускающего направление/специальность)

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