

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.11.2024 10:11:42  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б1.В.ДВ.05.2 «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах»**

Направление подготовки:  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

Направленность (профиль):  
**«Туризм и индустрия гостеприимства»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2023

Рабочая программа дисциплины «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 515.

Составители:

к.и.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)

Богданова О.А.

(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»  
«14» \_\_05\_\_ 2023 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой

к.ф.н., доцент

(уч.степень, уч.звание)

Алексеева Н.Д.

(ФИО)

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование компетенций и представлений об основных методах организации службы хаускипинга и стандартах обслуживания номерного фонда в туристских и гостиничных комплексах;
- воспитание интереса к будущей профессии;
- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности организационно-управленческого и сервисного типа.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                                                                                   | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                                                           | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Основание (ПС) *для профессиональных компетенций                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативноправовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий | ИПК-4.1. Выбирает и применяет современные технологии обслуживания гостей<br><br>ИПК-4.2. Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества предоставляемых услуг | <b>Знает:</b> профессиональные стандарты обслуживания, квалификационные требования к персоналу индустрии гостеприимства и службы хаускипинга;<br>функционально-организационную структуру, стандарты обслуживания в туристских и гостиничных комплексах;<br><b>Умеет:</b> применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания номерного фонда гостиницы; организовывать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда гостиницы; анализировать результаты деятельности функциональных подразделений туристских и гостиничных комплексов, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;<br><b>Владеет:</b> навыком организации и контроля процессов обслуживания номерного фонда гостиницы; навыком управления, организации и анализа работы службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах | 33.007<br>Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц<br>WSR «Туризм»<br>WSR «Администрирование отелей»<br>WSR «Туроператорская Деятельность» |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Дисциплина по выбору).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **4 з.е. (144 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

| Виды учебных занятий и работы обучающихся                                                                             | Трудоёмкость, час |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Общая трудоёмкость дисциплины, час</b>                                                                             | <b>144</b>        |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>                       | <b>44 / 12</b>    |
| <b>занятия лекционного типа (лекции)</b>                                                                              | 20/ 6             |
| <b>занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)</b> | 24 /6             |
| <b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>                                                                          | <b>73/ 123</b>    |
| Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины                                                                         | 73/ 123           |
| Выполнение курсового проекта /курсовой работы                                                                         | - / -             |
| <b>Контроль (часы на экзамен)</b>                                                                                     | <b>27 / 9</b>     |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                                                                                       | <b>Экзамен</b>    |

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

### 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

| Планируемые<br>результаты<br>освоения:<br>код<br>формируемой<br>компетенции и<br>индикаторы<br>достижения<br>компетенций | Наименование разделов, тем                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Виды учебной работы |                              |                                | Формы<br>текущего<br>контроля<br>(наименование<br>оценочного<br>средства) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Контактная работа   |                              | Самостоятельная<br>работа, час |                                                                           |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Лекции, час         | Практические<br>занятия, час |                                |                                                                           |
| ПК-4<br>ИПК-4.1.<br>ИПК-4.2.                                                                                             | <b>Тема 1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов</b><br>Содержание лекции:<br>1. Основные понятия и определения.<br>2. Основные виды средств размещения.<br>3. Параметры классификации коллективных средств размещения.<br>4. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации.<br>5. Классификация средств размещения в России.                                                                                                                                                                                                                         | 2 / 1               |                              |                                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение                                        |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 1. Введение.<br>Классификация туристских и гостиничных комплексов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     | 4 / 1                        |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                              | 14 / 24                        |                                                                           |
| ПК-4<br>ИПК-4.1.<br>ИПК-4.2.                                                                                             | <b>Тема 2. Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг.</b><br>Содержание лекции:<br>1. Виды организации туристских и гостиничных комплексов; функциональные подразделения.<br>2. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам.<br>3. Цикл гостиничного обслуживания.<br>4. Организация службы хаускипинг в туристских и гостиничных комплексах.<br>5. Роль службы хаускипинг в цикле обслуживания гостей.<br>6. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя службы хаускипинга.. | 4 / 1               |                              |                                | Собеседование.<br>Реферат.<br>Доклад/сообщение.                           |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 2. Структура<br>Функционального управления туристских и гостиничных комплексов.<br>Организационно-управленческая структура службы хаускипинг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     | 4 / 1                        |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                              | 14 / 24                        |                                                                           |
| ПК-4<br>ИПК-4.1.<br>ИПК-4.2.                                                                                             | <b>Тема 3. Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров</b><br>Содержание лекции:<br>1. Технология работы персонала службы хаускипинг<br>2. Понятие гостеприимства. Общение с гостями на рабочем месте. Гостевой этикет.<br>3. Комплектация гостиничных номеров.<br>4. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания.                                                                                                                                                                                                          | 6 / 2               |                              |                                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение.<br>Тест.                              |

| Планируемые<br>результаты<br>освоения:<br>код<br>формируемой<br>компетенции и<br>индикаторы<br>достижения<br>компетенций | Наименование разделов, тем                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Виды учебной работы |                              |                                | Формы<br>текущего<br>контроля<br>(наименование<br>оценочного<br>средства) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Контактная работа   |                              | Самостоятельная<br>работа, час |                                                                           |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Лекции, час         | Практические<br>занятия, час |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | 5. Контроль качества уборки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                              |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 3. Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     | 6 / 2                        |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |                              | 15 / 25                        |                                                                           |
| ПК-4<br>ИПК-4.1.<br>ИПК-4.2.                                                                                             | <b>Тема 4. Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг</b><br>Содержание лекции:<br>1. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала.<br>2. Мотивация персонала.<br>3. Квалификационные стандарты персонала службы хаускипинга.<br>4. Обучение персонала.<br>5. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки. Процесс обработки и сортировки белья.<br>6. Современная практика аутсорсинга и аутстафинга в службе хаускипинг. | 4 / 1               |                              |                                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение                                        |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 4. Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     | 6 / 1                        |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |                              | 15 / 25                        |                                                                           |
| ПК-4<br>ИПК-4.1.<br>ИПК-4.2.                                                                                             | <b>Тема 5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплекса</b><br>Содержание лекции:<br>1. Теоретические аспекты безопасности в туристских и гостиничных комплексах.<br>2. Безопасность гостей.<br>3. Защита от шума.<br>4. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями.<br>5. Соблюдение травматической безопасности.<br>6. Температурный режим в номерах.<br>7. Санитарная безопасность.                                                                                               | 4 / 1               |                              |                                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение.                                       |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплекса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     | 4 / 1                        |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |                              | 15 / 25                        |                                                                           |
|                                                                                                                          | ИТОГО                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 20 / 6              | 18 / 6                       | 73/ 123                        |                                                                           |

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии**

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- решение кейсовых заданий;
- информационные технологии: Google-документы, анализ данных Excel.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, в том числе написания курсовой работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: подготовку сообщений (презентаций, докладов) по темам 1-5.

#### **4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовка рефератов, докладов и сообщений.
3. Работу с ресурсами Интернет (Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>).
4. Подготовка к тестированию по темам курса.
5. Ознакомление с материалами заданий.
6. Изучение практических материалов деятельности предприятий.
7. Подготовка к промежуточной аттестации по курсу «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах».

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

#### **4.5. Методические указания для выполнения курсовой работы**

Выполнение курсовой работы в рамках курса «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах» не предусмотрено.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### Основная литература

1. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма [Текст] : учеб. для вузов по специальности 080200 (080502) "Экономика и упр. На предприятии туризма" / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. - Москва : ИНФРА-М, 2015. - 384 с. : ил., табл. - Библиогр. в конце разд. - (Высшее образование)
2. География туризма [Электронный ресурс] : учеб. для студентов по направлениям подгот. "Сервис", "Туризм", "Гостинич. дело" / В. И. Кружалин [и др.]. - Документ Adobe Acrobat. - М.:Федер. агентство по туризму, 2014. - 336 с. - Режим доступа: <http://elbib.tolgas.ru>.
3. География туризма [Текст] : учеб. для вузов по направлению подгот. "Туризм" / под ред. А. Ю. Александровой. - 3-е изд., испр. - М. : КноРус, 2016. - 592 с. : ил. 4. Можаяева, Н. Г. Туристские ресурсы России. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело", 43.03.01 "Сервис", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. Г. Можаяева. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2018. - 111 с. - Библиогр.: с. 109-110. - Практ. задания. - Терминолог. слов. - (Высшее образование. Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=370056> (дата обращения: 11.12.2020). - Режим доступа: для авториз. Пользователей
5. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Методика экскурсионной деятельности" [Электронный ресурс] : для студентов направления 100400.62 "Туризм" /Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и рекреация" ; сост.: Н. П.Коровина, Н. Д. Алексеева. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2014. - 549 КБ, 60 с.- Библиогр.: с. 52-53
6. Учебно-методическое пособие курса "Туристические ресурсы Самарской области" [Электронный ресурс] / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф."Туризм и гостинич. дело" ; Центр образования третьего возраста ; сост. Н. Д. Алексеева. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 579 КБ, 44 с. - Библиогр.: с. 41-42. - (544517-TEMPUS-1-2013-1-IT-TEMPUS-JPHES "СТАЕ"). - URL:[http://elbib.tolgas.ru/publ/Alekseeva\\_UMP\\_Turresursy\\_STAE\\_2017](http://elbib.tolgas.ru/publ/Alekseeva_UMP_Turresursy_STAE_2017).
7. Учебно-методическое пособие по дисциплине "География туризма" [Электронный ресурс]: для студентов специальности 43.02.10 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и рекреация" ; сост. Н. Д. Алексеева. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 1,20 МБ, 85 с. - Библиогр.: с. 83-85.

#### Дополнительная литература

6. Большаник, П. В. География туризма[Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / П. В. Большаник. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРАМ, 2018. - 354 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942711>

9. Емельянов, Б. В. Экскурсоведение [Текст] : учеб. для вузов по турист. специальностям / Б.В. Емельянов ; Рос. междунар. акад. туризма. - 6-е изд. - Москва : Совет. спорт, 2009. - 214 с. : ил. - (Профессиональное туристское образование)
10. История экскурсионного дела в России [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс для студентов направления "Туризм" и специальности "Туризм" днев. формы обучения / Поволж. гос. ун-т сервиса, Каф. "Туризм и домоведение" ; сост. В. Н. Якунин. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПБГУС, 2010. - 913,15 КБ, 105 с. - Библиогр.: с. 101-105. - URL:[http://elib.tolgas.ru/publ/Iakunin\\_Ist\\_ekskurs\\_dela\\_v\\_Rossii\\_UMK\\_2010.pdf](http://elib.tolgas.ru/publ/Iakunin_Ist_ekskurs_dela_v_Rossii_UMK_2010.pdf)
11. Матюхина, Ю. А. Экскурсионная деятельность [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. - Документ HTML. - Москва : Альфа-М [и др.], 2011. - 224 с. : ил. - Библиогр.: с. 220. - Прил.. - (ПРОФИЛЬ). - URL:<http://znanium.com/bookread.php?book=223863>
12. Организация экскурсионной деятельности в Тольятти [Текст] : монография / М. С. Ельчанинов [и др.] ; Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПБГУС") ; науч. ред. М. С. Ельчанинов. - Тольятти : ПБГУС, 2012. - 174 с. - Библиогр.: с. 155-156. - Прил..
13. Савина, Н. В. Экскурсоведение [Текст] : учеб. пособие / Н. В. Савина, З. М. Горбылева; М-во образования Респ. Беларусь, Белорус. гос. экон. ун-т. - Минск : БГЭУ, 2004. - 335 с. : ил. - Библиогр.: с. 331-335
14. Сапожникова, Е. Н. Страноведение: Теория и методика туристского изучения стран [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / Е. Н. Сапожникова. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2007. - 238 с.
15. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Методика подготовки и проведения экскурсии" [Текст] : для студентов специальности 100201.65 "Туризм", направления 100200.62 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ПБГУС), Каф. "Туризм и домоведение" ; сост. С. А. Грашин. - Тольятти : ПБГУС, 2011. - 105 с. - Библиогр.: с. 86-88
16. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Технологии и организация экскурсионных услуг" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 100201.65 и направления 100200.62 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПБГУС"), Каф. "Туризм и рекреация" ; сост. Н. П. Коровина. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПБГУС, 2012. - 495 КБ, 60 с. - Библиогр.: с. 44. - Прил.
17. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Экскурсоведение" [Текст] : для студентов специальности 100201.65 "Туризм" и направления 100200.62 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПБГУС"), Каф. "Туризм и рекреация" ; сост. В. Н. Якунин. - Тольятти : ПБГУС, 2012. - 67 с. - Библиогр.: с. 60-64
18. Хуусконен, Н. М. Практика экскурсионной деятельности [Текст] : [учеб. пособие] / Н. М. Хуусконен, Т. М. Глушанок : Междунар. Турист. Акад. - СПб. : Невский Фонд Герда, 2007. - 205 с.
19. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства [Текст] : учеб. пособие для высш. проф. образования по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.] ; [под общ. ред. Ю. Б. Башина]. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2012. - 204 с. - Библиогр.: с. 198-199. - Глоссарий. - (Вузовский учебник)

## **5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы**

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». - Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. - Загл. с экрана.

4. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

### 5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

| №<br>п/п | Наименование      | Условия доступа                                                                 |
|----------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Microsoft Windows | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 2        | Microsoft Office  | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 3        | КонсультантПлюс   | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 4        | СДО MOODLE        | из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор) |

## 6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

#### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

| Форма проведения промежуточной аттестации | Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения |                       | Шкала оценки уровня освоения дисциплины |                                                  |                             |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                           | Уровневая шкала оценки компетенций                        | 100 балльная шкала, % | 100 балльная шкала, %                   | 5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл | недифференцированная оценка |
| Экзамен                                   | допороговый                                               | ниже 61               | ниже 61                                 | «неудовлетворительно» / 2                        | не зачтено                  |
|                                           | пороговый                                                 | 61-85,9               | 61-69,9                                 | «удовлетворительно» / 3                          | зачтено                     |
|                                           |                                                           |                       | 70-85,9                                 | «хорошо» / 4                                     | зачтено                     |
|                                           | повышенный                                                | 86-100                | 86-100                                  | «отлично» / 5                                    | зачтено                     |

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным,** если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### Формы текущего контроля успеваемости

| Формы текущего контроля                                                              | Количество контрольных точек | Количество баллов за 1 контр. точку | Макс. возм. кол-во баллов |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Активная работа на практическом занятии (собеседование)                              | 5                            | 4                                   | 20                        |
| Подготовка доклада                                                                   | 1                            | 5                                   | 5                         |
| Подготовка сообщений                                                                 | 4                            | 3                                   | 12                        |
| Подготовка выступления на научно-практической конференции (написание научной статьи) | 1                            | 25                                  | 25                        |
| Выполнение задания в рамках дисциплины                                               | 1                            | 10                                  | 10                        |
| Тестирование по курсу                                                                | 2                            | 10                                  | 20                        |
| Творческий рейтинг (написание реферата)                                              | 1                            | 8                                   | 8                         |
| <b>Итого по дисциплине</b>                                                           |                              |                                     | <b>100 баллов</b>         |

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### 8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

#### Практическое занятие № 1 Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов.

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Параметры классификации коллективных средств размещения.
3. Классификация средств размещения в России.

#### Практическое занятие № 2 Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг.

1. Характеристики гостиничной услуги.
2. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
3. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
4. Роль службы хаускипинг в цикле обслуживания гостей.
5. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя службы хаускипинга.

#### Практическое занятие № 3 Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров.

1. Характеристика службы персонала в униформе.
2. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
3. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
4. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
5. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
6. Общение с гостями на рабочем месте. Гостевой этикет.

#### Практическое занятие № 4. Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг.

1. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала.

2. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления.
3. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных..
4. Обучение персонала.
5. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала службы хаускипинг.
6. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы.
7. Психология коллектива
8. Современная практика аусторсинга и аутстафинга в службе хаускипинг.

#### **Практическое занятие № 5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах.**

1. Теоретические аспекты безопасности в туристских и гостиничных комплексах.
2. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями.
3. Соблюдение травматической безопасности.
4. Санитарная безопасность.

#### **Типовые вопросы для собеседования по темам**

##### **Тема 1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов.**

1. Основные виды средств размещения.
2. Параметры классификации коллективных средств размещения.
3. Классификация средств размещения в России.

##### **Тема 2. Функционального управления туристских и гостиничных комплексов.**

##### **Организационно-управленческая структура службы хаускипинг.**

1. Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.
2. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя службы хаускипинга гостиницы и его должностные обязанности

##### **Тема 3. Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров.**

1. Гостеприимство. Общение с гостями на рабочем месте.
2. Телефонный этикет.
3. Роль улыбки в работе персонала гостиницы.
4. Правила поведения и действия горничной в случае необходимости оказания медицинской помощи.
5. Персонализированный сервис.
6. Статус VIP гостей, долго проживающих в гостинице, особенности работы с данной категорией клиентов.
7. Контроль качества уборки: номеров, гостевых и служебных зон.
8. Организация ведения листов заданий и проверочных листов. Проверка и комплектация мини-бара в гостиничном номере

##### **Тема 4. Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг.**

1. Организация и координация деятельности персонала службы хаускипинг.
2. Распределение задач в службе хаускипинга. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.
3. Сущность делегирования.
4. Инновации в организационной структуре. Современная практика аусторсинга и аутстафинга в службе хаускипинг

## **Тема 5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах.**

1. Безопасность гостей.
2. Защита от шума.
3. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями.
4. Соблюдение травматической безопасности.
5. Температурный режим в номерах.
6. Санитарная безопасность.
7. Дополнительные действия, направленные на комфортное проживание гостей находящихся в компетенции горничной: переворачивание матрасов и др.

### **Типовые тестовые задания**

1. Не верно, что в состав службы хаускипинга входит
  - а) супервайзер
  - б) горничная
  - в) портье
  - г) портная
2. Неверно, что к должностным обязанностям руководителя службой хаускипинга
  - 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) Позтажный лист
8. Статус DI DP AE означает, что номер
  - а) выездной, грязный, свободный
  - б) выездной, грязный, поставленный под заезд
  - в) грязный, проживающий, поставлен на уборку

г) свободный, грязный, поставлен на уборку

9. Неверно, что к промежуточной уборке относится

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

10. Верно, что в первую очередь убираются номера

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

11. Неверно, что при уборке номера следует придерживаться следующего принципа

- а) «от чистого-к грязному»
- б) «по часовой стрелке»
- в) «снизу вверх»
- г) «сверху вниз»

12. Guest amenity products- это....

- а) анкета для гостя
- б) список дополнительных услуг
- в) косметико-парфюмерная продукция
- г) лист особых предпочтений для VIP -гостя

13. Неверно, что к принципам выбора поставщика профессиональной химии относится

- а) репутация компании
- б) наличие всех необходимых гигиенических и экологических сертификатов
- в) наличие обучающих тренингов и программ
- г) стильный фирменный вид упаковки

14. Маркировка изделия обязательно должна иметь

- а) 6 символов
- б) 5 символов
- в) 3 символа
- г) 4 символа

15. Неверно, что к преимуществам использования профессиональной химии относится

- а) снижение расходов и затрат на моющие средства
- б) контроль дозировок
- в) щадящее воздействие на обрабатываемые поверхности
- г) лояльное отношение персонала к используемым веществам

16. Матрац на кровати необходимо переворачивать

- а) Один раз в квартал
- б) Один раз в 6 месяцев
- в) Через два месяца
- г) 3 раза в год

17. Неверно, что Рефилл станция это

- а) автоматическая система наполнения бутылок
- б) более безопасная система за счет минимального контакта со средством
- в) не требует подключения к воде и электричеству
- г) имеет цветовую кодировку

18. Неверно, что универсальные салфетки из микрофибры должны

- а) придавать блеск поверхностям
- б) иметь антистатический эффект
- в) быть разных цветов
- г) быть все одинакового размера

19. Неверно, что синтетические ковровые покрытия

- а) износостойчивы
- б) могут быть подвергнуты антистатической обработке

- в) обладают антиаллергенными свойствами
- г) деформируются при влажной обработке

20. Экстракционная чистка коврового покрытия – это ...

- а) Локальное удаление пятен
- б) Обработка специальными составами
- в) Пеногенераторная чистка
- г) Очистка ворса на всю глубину до основания

21. С какой периодичностью необходимо чистить ковровые покрытия методом пеногенераторной чистки при низкой проходимости

- а) один раз в 2 месяца
- б) один раз в месяц
- в) один раз в 2 недели
- г) 2 раза в год

22. Неверно, что к методам обработки мраморных полов относится

- а) шлифовка
- б) кристаллизация
- в) реставрация
- г) лакировка

23. Верно, что многослойные полимерные покрытия

- а) защищают полы от абразивного воздействия частиц грязи, пролитых агрессивных жидкостей
- б) удаляют пыль и мелкие частицы грязи
- в) кристаллизуют поверхность пола
- г) придают поверхностям антистатический эффект

24. Линолеум нуждается в уборке .....средствами

- а) нейтральными
- б) кислотными
- в) щелочными
- г) слабокислотными

25. Не верно, что деревянные поверхности можно покрывать защитными составами, такими как

- а) лаки
- б) воски
- в) мастики
- г) химические полироли

26. Верно, что оптимальное количество стоков постельного белья на одно спальное место определяется из расчета

- а) 4 стоков
- б) 3 стоков
- в) 5 стоков
- г) 1 стока

27. Не верно, что гладильные катки бывают

- а) с автоматизированными укладчиками
- б) проходными
- в) ротационными
- г) возвратными

28. Не верно, что инвентаризацию белья проводят с целью

- а) выявления потерь белья
- б) определения количества белья для пополнения стоков
- в) определения количества белья для списания
- г) выявления качества и плотности бельевой ткани

29. Не верно, что технология выполнения гостевых заказов зависит от

- а) вместимости гостиницы
- б) штатного расписания сотрудников службы

- в) стоимости вещей гостя , сданных в стирку
- г) объемов работы прачечной

30. При дефиците полезной площади в отеле при озеленении отдадут предпочтение

- а) Зимнему саду
- б) Вертикальному саду
- в) Саду на крыше
- г) Композициям из сухих цветов

### **Темы докладов и сообщений**

1. Категории номеров средств размещения (на примере выбранной гостиницы).
2. Поставщики постельного белья для гостиниц.
3. Поставщики посуды для гостиниц.
4. Поставщики парфюмерии для гостиниц.
5. Основные службы (подразделения) гостиницы (на примере выбранной гостиницы).
6. Обязанности старшего менеджера службы хаускипинг.
7. Работа службы забытых вещей в гостинице.
8. Урегулирование споров при оплате гостем штрафов за повреждённое имущество гостиницы.
9. Технология чистки ковровых покрытий.
10. Технология очистки мраморных покрытий.
11. Технология очистки гранитных покрытий.
12. Типы пылесосов, применяемых в работе службой хаускипинг.
13. Химические средства, применяемые в работе службой хаускипинг.
14. Сложности в работе горничной.
15. Как повысить эффективность работы горничной.
16. Формы документов строгой отчётности в работе службы хаускипинг.
17. Поведение персонала хозяйственной службы при возникновении ЧС или ЧП.
18. Техника безопасности в работе персонала прачечной.

### **Темы рефератов (по всем темам)**

1. Роль персонала службы хаускипинг в формировании у гостей благоприятных впечатлений о проживании в отеле.
2. Факторы, влияющие на мотивацию персонала службы хаускипинг.
3. Процесс подбора персонала на позицию «горничная».
4. Проблемы текучести кадров службы управления номерным фондом.
5. Условия труда горничных.
6. Инновационные решения для повышения эффективности работы горничных и качества уборки.
7. Особенности взаимодействия персонала службы хаускипинг с конфликтными Гостями.
8. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
9. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
10. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
11. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
12. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
13. Характеристика службы персонала в униформе.
14. Организация службы хаускипинг в туристских и гостиничных комплексах
37. Современная практика аусторсинга и аутстафинга в службе хаускипинг.
38. Теоретические аспекты безопасности в туристских и гостиничных комплексах.

### 8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

#### Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену (ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2.):

1. Описать должностные обязанности горничной и навыки, которыми должна обладать горничная высококлассного 5-звездочного отеля. В чем заключается принцип взаимозаменяемости?
2. Разработать организационную структуру службы хаускипинга 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 службы хаускипинга 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 vip-гостя со стороны службы хаускипинга.
9. Дайте определение штатному расписанию. В чем заключается сложность в его составлении для службы хаускипинга. 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 службы хаускипинга.
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? oc dt, dp dt arr, ooo, cln arr. Опишите их последовательность. Обоснуйте ответ.
18. Назовите должностные обязанности руководителя службы хаускипинга. Какими навыками и знаниями должен обладать руководитель службы хаускипинга?
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 службы хаускипинга (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 службы хаускипинга 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 службы хаускипинга 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 службы хаускипинга: квалификационные, медицинские, требования к внешнему виду.
33. Роль автоматизированной системы управления (АСУ) в работе службы хаускипинга. Основные функции АСУ в работе службы хаускипинга.
34. Инвентаризация белья в отеле. Цель проведения. Участники инвентаризации. Лист инвентаризации.
35. Для чего необходим чек-лист в работе службы хаускипинга? 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 сюит в отеле 5звезд?
38. Опишите оборудование, которое должно входить в прачечную/химчистку 5-звездочного отеля.

**Примерный тест для итогового тестирования**  
(ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2.):

1. Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это:
  - А. уборка номера по просьбе гостя
  - Б. быстрая уборка номера, когда один гость выехал, а другой должен срочно заехать
  - В. уборка свободного номера, в который ожидается заезд
  - Г. ежедневная уборка номера, в котором проживает гость
2. К службе питания и напитков не относится:
  - А. кухня
  - Б. обслуживания номерного фонда
  - В. рестораны
  - Г. бары
3. К дополнительным услугам относятся:
  - А. медицинская помощь
  - Б. организация продажи билетов на все виды транспорта
  - В. экскурсионное обслуживание
  - Г. прокат автомобилей
4. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:
  - А. дополнительная кровать в номер
  - Б. услуги room-service
  - В. иголки и нитки
  - Г. копировальные услуги
5. Кем возглавляется служба эксплуатации НФ?
  - А. заведующей этажом
  - Б. менеджером
  - В. старшей горничной
6. Сколько номеров убирает горничная?
  - А. от 15 до 20 номеров
  - Б. от 8 до 17 номеров
  - В. от 5 до 10 номеров

7. Какие сотрудники начинают свою работу во второй половине дня?

- А. менеджер
- Б. старшие горничные
- В. стюарды

8. Взаимодействуют ли служб эксплуатации НФ с другими службами гостиниц?

- А. да
- Б. нет
- В. зависти от категории гостиницы

9. Что относят к помещениям обслуживания?

- А. прачечная и химчистка
- Б. подсобные помещения
- В. номера

10. Что представляет собой концепция безопасности?

- А. видеонаблюдение
- Б. охрана
- В. официально утвержденный документ

11. Срок хранения забытой личной вещи гостя для российских граждан:

- А. 8 месяцев
- Б. 3 месяца
- В. 6 месяцев

12. Срок хранения забытой личной вещи иностранного гостя:

- А. 1 год
- Б. 1.5 года
- В. 10 месяцев

13. От чего зависит ассортимент дополнительных услуг в гостинице?

- А. от директора
- Б. от класса, назначения и местоположения гостиницы
- В. ни от чего не зависит

14. Назовите самый дорогой ресурс, управление которым связано с постоянным движением персонала

- А. дорогостоящее оборудование
- Б. работник
- В. заработная плата

15. К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:

- А. гостиницы
- Б. представительства
- В. министерства
- Г. страховые компании
- Д. предприятия торговли

16. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив:

- А. линейно-функциональная (штабная) структура управления
- Б. линейная организационная структура управления
- В. функциональная организационная структура управления
- Г. горизонтальная структура управления
- Д. вертикальная структура управления