

Документ подписан простой электронной подписью

Информационный центр

ФИО: Врублева Любовь Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 15.09.2023 09:11:08

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 «Туризм и гостиничное дело»

## **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

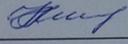
по междисциплинарному курсу «Административно-хозяйственная поэтажная служба»

для студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Тольятти, 2018

Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу «Административно-хозяйственная поэтажная служба» включена в основную профессиональную образовательную программу специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» решением Президиума Ученого совета

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_  Н.М. Шемендюк

28.06.2018 г.

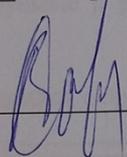
Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу «Административно-хозяйственная позтажная служба» для студентов специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Минобрнауки «Об утверждении Федерального государственного образовательного среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис» от 7 мая 2014 г. № 475

Составил ст. преп. кафедры «Туризм и гостиничное дело» Емелина И.А

Согласовано

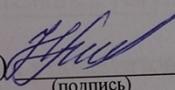
Директор научной библиотеки  В.Н.Ерѐмина

Согласовано

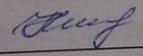
Начальник управления информатизации  В.В.Обухов

Утверждена на заседании кафедры «Туризм и гостиничное дело»

Протокол № 9 от « 02» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчик)  к.филос.н., доцент Алексеева Н.Д.  
(подпись)

Согласовано

начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк

« 02» 05 2018 г.

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по междисциплинарному курсу «Административно-хозяйственная поэтажная служба», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

### 1.1. Цели освоения междисциплинарного курса

Целями освоения междисциплинарного курса являются: формирование необходимых знаний и развитие практических навыков в области организации деятельности административно-хозяйственной поэтажной службы гостиничного предприятия, проведении уборочных работ в гостинице или ином средстве размещения.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», содержание междисциплинарного курса позволит обучающимся решить профессиональную задачу: Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения междисциплинарного курса

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ПК 5.1	Организовывать и выполнять административно-хозяйственную деятельность по обеспечению процесса предоставления услуг

### 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по междисциплинарному курсу

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– структуру административно хозяйственной поэтажной службы, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>– порядок организации уборки номеров и требования к качеству уборочных работ;</li> <li>– правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях, помещениях общего пользования.</li> </ul>	<p>Практические занятия, разбор конкретных ситуаций, самостоятельная работа</p>	<p>Тестирование, собеседование, контрольная работа</p>
<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> <li>– осуществлять контроль за соответствующим оформлением помещений, следит за размещением, обновлением и состоянием рекламы внутри</li> </ul>	<p>Практические занятия, семинар-дискуссия, разбор конкретных ситуаций, индивидуальные задания</p>	<p>выполнение практических и ситуационных заданий, выполнение индивидуальных заданий, собеседование, оценка участия в семинаре</p>

<p>помещения и на здании.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия.</li> <li>– информировать руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.</li> </ul>		<p>дискуссии, подготовка презентаций</p>
<p><b>Имеет практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий.</li> <li>– обеспечивать контроль за сохранностью материальных ценностей.</li> <li>– организации и контроля уборочных работ в гостинице и других средствах размещения.</li> <li>– организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг.</li> <li>– консультирования посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг.</li> <li>– принимать меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.</li> <li>– обеспечивать чистоту и порядок в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории.</li> <li>– контролировать соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены.</li> <li>– обеспечивать исполнение работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации</li> </ul>	<p>Практические занятия, семинар-дискуссия, деловая (ролевая игра), разбор конкретных ситуаций, индивидуальные задания (в том числе на практику)</p>	<p>выполнение практических и ситуационных заданий, выполнение индивидуальных заданий, собеседование, оценка участия в семинаре дискуссии, подготовка презентаций</p>

## 2. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс относится к профессиональному модулю ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих». Ее освоение осуществляется в 3 семестре\* очного и заочного обучения.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код и наименование компетенции(й)
	Предшествующие дисциплины (практики)	
	Основы безопасности жизнедеятельности	ОК 1-ОК9
	Введение в профессию	ПК 1.1-1.3 ПК2.2, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.6, ПК 3.1-3.3
	Последующие дисциплины (практики)	
	Санитарно-гигиеническое содержание помещений	ПК5.1
	Производственная практика ПП 05.01	ОК 1-ОК9 ПК5.1

\* Здесь и далее семестры указаны для обучающихся на базе основного общего образования.

Для лиц, обучающихся на базе среднего общего образования, семестры соответствуют учебному плану и нормативному сроку обучения, установленному ФГОС.

### 3. Объем междисциплинарного курса в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов Зачетных единиц	159 ч.	-	159 ч.
Лекции (час)	-	-	-
Практические (семинарские) занятия (час)	146	-	16
Лабораторные работы (час)	-	-	-
Самостоятельная работа (час)	13	-	143
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-	+
Экзамен, семестр /час.	-	-	-
Зачет (дифференцированный зачет), семестр	-	-	-
Контрольная работа, семестр	3	-	3

### 4. Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1. Содержание междисциплинарного курса

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)	Средства и технологии оценки

		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
1	Тема 1. Роль и значение службы административно-хозяйственной службы (АХС) в деятельности гостиничного предприятия.	-	8/1	-	1/8	обсуждение учебных вопросов; собеседование; выборочный опрос.
2	Тема 2. Организационная структура административно – хозяйственной службы гостиницы.	-	8/1	-	1/6	обсуждение учебных вопросов; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
3	Тема 3. Структура подразделения «номерной фонд»	-	8/1	-	1/7	обсуждение учебных вопросов; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
4	Тема 4. Организация уборочных работ.	-	10/1	-	1/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
5	Тема 5. Графики работы персонала АХС.	-	8/1	-	0,5/8	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
6	Тема 6. Комплектация тележки горничной.	-	8/1	-	0,5/8	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
7	Тема 7. Уборочный инвентарь и оборудование.	-	10/1	-	1/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
8	Тема 8. Технологии уборочных работ	-	10/1	-	1/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
9	Тема 9. Основные технологические документы АХС гостиницы	-	10/1	-	0,5/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
10	Тема 10. Продукция индивидуального пользования	-	8/1	-	0,5/8	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
11	Тема 11. Организация и предоставление дополнительных услуг	-	12/1	-	1/12	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
12	Тема 12. Услуги прачечной – химчистки	-	8/1	-	0,5/8	
13	Тема 13. Организация VIP – обслуживания	-	8/1	-	0,5/8	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование;

						выборочный опрос; проверка домашнего задания.
14	Тема 14. Ключевое хозяйство. Обеспечение безопасности имущества гостей.	-	10/1	-	1/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
15	Тема 15. Контроль качества уборочных работ	-	10/1	-	1/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
16	Тема 16. Профессиональные и квалификационные требования, предъявляемые к персоналу АХС гостиницы.	-	10/1	-	1/10	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.
	<b>Промежуточная аттестация по МДК</b>	-	<b>146/16</b>	-	<b>13/14 3</b>	<b>Контрольная работа</b>

#### 4.2.Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
1	Занятие 1. Роль и значение службы административно-хозяйственной службы (АХС) в деятельности гостиничного предприятия.	8/1	семинар-дискуссия, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
2	Занятие 2. Организационная структура административно – хозяйственной службы гостиницы.	8/1	семинар-дискуссия, решение ситуационных задач, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
3	Занятие 3. Структура подразделения «номерной фонд»	8/1	семинар-дискуссия, тестирование, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
4	Занятие 4. Организация уборочных работ.	10/1	семинар-дискуссия, решение ситуационных задач, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
5	Занятие 5. Графики работы персонала АХС.	8/1	семинар-дискуссия, решение ситуационных задач, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
6	Занятие 6. Комплектация тележки горничной.	8/1	семинар-дискуссия, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
7	Занятие 7. Уборочный инвентарь и оборудование.	10/1	семинар-дискуссия, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
8	Занятие 8. Технологии уборочных работ.	10/1	семинар-дискуссия, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
9	Занятие 9. Продукция индивидуального пользования.	10/1	семинар-дискуссия, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
10	Занятие 10. Организация и предоставление дополнительных услуг.	8/1	семинар-дискуссия, выборочный опрос, проверка домашнего задания.

11	Занятие 11 . Услуги прачечной – химчистки.	12/1	семинар-дискуссия, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
12	Занятие 12. Организация VIP – обслуживания.	8/1	семинар-дискуссия, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
13	Занятие 13. Основные технологические документы АХС гостиницы .	8/1	семинар-дискуссия, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
14	Занятие 14. Ключевое хозяйство. Обеспечение безопасности имущества гостей.	10/1	семинар-дискуссия, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
15	Занятие 15 . Контроль качества уборочных работ.	10/1	семинар-дискуссия, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
16	Занятие 16 . Профессиональные и квалификационные требования, предъявляемые к персоналу АХС гостиницы.	10/1	семинар-дискуссия, выборочный опрос, проверка домашнего задания.
<b>Итого за 3 семестр</b>		<b>146/16</b>	

#### 4.3.Содержание лабораторных работ (при наличии в учебном плане)

Лабораторные работы по междисциплинарному курсу учебным планом не предусмотрены.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по междисциплинарному курсу

##### Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
ПК5.1	подготовка и обсуждение сообщений и докладов на занятиях;	доклад	презентация	1/6
	изучение лекционного материала по учебным пособиям, учебникам и конспектам лекций	конспект	устный опрос	1/8
	подготовка к тестированию и зачету	конспект	тест	1/8
	Выполнение контрольной работы (тема определяется по согласованию с преподавателем)	письменная работа	собеседование, доклад	4/23
	Охарактеризуйте ассортимент продукции индивидуального пользования конкретной гостиницы, проверьте на соответствие стандартам и требованиям приказа о классификации гостиниц, сделайте выводы и предложения	письменная работа	собеседование, доклад	1,5/20
	Охарактеризуйте процесс уборки номерного фонда конкретной гостиницы; проверьте его соответствие стандартам, сделайте выводы и предложения	письменная работа	собеседование, доклад	1,5/26
	Охарактеризуйте основные и дополнительные услуги осуществляемые АХС конкретной гостиницы, сделайте выводы и предложения	письменная работа	собеседование, доклад	1,5/26
	Оцените качество уборочных работ конкретной гостиницы, сделайте выводы и предложения	Письменная работа	Собеседование, доклад	1,5/26

### Рекомендуемая литература

1. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2016. - 365 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 338-339. - Прил. - Глоссарий. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>.
2. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - М. : Академия, 2015. - 284 с.
3. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2015. - 320 с.
4. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 494 с. : табл. - Практикум. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554704>.
5. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100) "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>
6. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учеб. для вузов по направлению "Гостинич. дело" / А. Е. Гаврилова. - М. : Академия. - 2012. - 256 с. [Безопасный отель] [Текст] // Гостинич. дело. - 2016. - № 2. - С. 16-39
7. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 101100.62 "Гостинич. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В. Дмитриева [и др.] ; под ред. Н. А. Зайцевой ; Федер. ин-т развития образования. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2015. - 352 с. - Библиогр.: с. 348. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>.

### Содержание заданий для самостоятельной работы

#### Темы рефератов

1. Нормативно-правовые документы регулирующие деятельность АХС.
2. Контроль качества и стандарты гостиничного сервиса.
3. Стандарты уборки гостиничных номеров и общественных помещений лучших отелей мира.
4. Инвентаризация и учет белья в гостинице.
5. Инвентаризация и учет оборудования в гостинице.
6. Основные и дополнительные услуги гостиниц.
7. Должностные инструкции персонала АХС
8. Документация АХС гостиницы.
9. Уборочное оборудование и инвентарь горничной.
10. Организация работы прачечной-химчистки в гостиницах.
11. Организация и технологии уборки общественных зон.
12. Организация VIP-обслуживания в гостинице.
13. Озеленение и флористика гостиничных интерьеров.
14. Организация оздоровительных услуг в гостинице.
15. Особенности обслуживания room-service.
16. Комплектация тележки горничной.
17. Продукция индивидуального пользования.
18. Правила обращения с магнитными ключами.

19. 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.

Письменные работы могут быть представлены в различных формах:

- реферат - письменный доклад или выступление по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, художественной книги и т. п.
- эссе - прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.
- аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;
- Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;
- Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;
- Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.
- Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.
- План - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект;
- другое.

#### **Примерный перечень вопросов для самопроверки**

1. Что означает слова Housekeeping в дословном переводе с английского языка?
2. Каковы роль, место и значение АХС в деятельности отеля?
3. Кто находится в подчинении руководителя АХС гостиницы? Типовая структура АХС отеля.
4. 10 правил для руководителя АХС гостиницы?
5. Перечислите функциональные обязанности персонала отдела гостиничного хозяйства.
6. График работы каждого подразделения. В чем заключается сложность составления графиков выхода на работу персонала АХС гостиницы?
7. Овладейте техникой составления графиков работы для персонала службы HSKP из расчета нормы для горничной и супервайзера.
8. Объясните суть перекрестного обучения (кросс-тренинга) в рамках службы HSKP.
9. Какими правилами телефонного этикета должен руководствоваться супервайзер службы HSKP? Приветствие на русском и английском языках.
10. Каким образом дежурный по офису HSKP должен сохранять конфиденциальность проживания гостей отеля?
11. Как происходит прием на работу новых сотрудников (практикантов) в HSKP?
12. Расскажите о медицинском обследовании для получения разрешения на работу в АХС гостиницы?
13. Перечислите основные обязанности руководителя службы?
14. Перечислите основные обязанности заместителя руководителя службы HSKP?
15. Как переводится Supervisor с английского языка? Обязанности супервайзера.
16. Какие квалификационные требования предъявляются к должности супервайзера. Общие задачи супервайзеров отдела HSKP. Графики выхода на работу.
17. Что входит в объем работы супервайзера 1-й, утренней (дневной) и вечерней смен.
18. Технологические документы в отделе HSKP.
19. Расскажите об ответственности при хранении, выдаче, использовании служебных ключей персоналом службы HSKP.
20. Какова последовательность уборки номерного фонда?

21. Какие существуют виды уборки?
22. Что запрещается горничным во время уборки номеров?
23. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах и порядке замены?
24. Что Вы знаете об информационной папке гостя?
25. Организация хранения и возврата гостям забытых ими в отеле вещей.
26. Расскажите о технических неполадках в отелях и порядке оформления заявок на ремонт в инженерно-техническую службу
27. «Turn down» или вечерний сервис
28. VIP – гости и их обслуживание
29. Какую цель преследует контроль качества уборки номеров и как технологически осуществляется процесс контроля качества уборки номеров?
30. Должностные обязанности горничных 1-й смены и вечерней. Каковы задачи горничных ночной смены?
31. Что относится к уборочной технике в современных отелях? Комплектация тележки
32. Какие меры безопасности необходимо соблюдать при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем?
33. Уборка общественных зон.
34. Перечислите услуги, оказываемые прачечной-химчисткой в отеле?
35. Каким оборудованием располагают прачечные – химчистки современных отелей?
36. В чем заключается принципиальная разница между сухой химической чисткой и аква – химчисткой?
37. Какими специалистами укомплектована прачечная – химчистка. Каковы их должностные обязанности?
38. Какова технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной – химчистки в отеле? Меры ответственности перед гостями за порчу вещей?
39. Каков порядок получения оплаты за оказанные гостям услуги прачечной- химчистки?
40. Как обычно осуществляется услуга по чистке обуви для гостей отеля?
41. Какую роль играет форма для сотрудников в деятельности гостиницы?
44. Флористика в отеле.

#### Индивидуальные (групповые) задания для самостоятельной работы

1. Изучите стандарты уборки гостиничных номеров и общественных помещений лучших отелей мира.
2. Охарактеризуйте организационную структуру АХС конкретной гостиницы (гостиница определяется по согласованию с преподавателем).
3. Охарактеризуйте процесс организации уборочных работ конкретной гостиницы. Сделайте выводы.
4. Составьте график работы персонала АХС (гостиница определяется по согласованию с преподавателем).
5. Охарактеризуйте уборочный инвентарь и оборудование конкретной гостиницы.
6. Охарактеризуйте услуги прачечной – химчистки конкретной гостиницы.
7. Охарактеризуйте процесс VIP – обслуживания конкретной гостиницы.
8. Осуществите контроль качества уборочных работ. Определите проблемы, разработайте предложения.
9. Составьте кроссворд по отдельным темам занятий.
10. Подготовьте презентацию (по заданию преподавателя).
11. Решение проблемных ситуаций (по заданию преподавателя).

#### 6. Методические указания для обучающихся по освоению междисциплинарного курса Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование	№ лабораторной работы / цель
--	----------------------	---	------------------------------

		темы	
Лекция-дискуссия	-		
Обсуждение проблемной ситуации	-	2-8, 10-12, 14,15	-
Компьютерные симуляции	-		-
Деловая (ролевая игра)	-	16	-
Разбор конкретных ситуаций	-	2, 4,8, 10-15	-
Психологические и иные тренинги	-		-
Слайд-лекции	-	2,3,8	-

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой междисциплинарного курса, выяснить, какие результаты освоения междисциплинарного курса заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения междисциплинарного курса студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой междисциплинарного курса и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по междисциплинарному курсу. По итогам текущей успеваемости обучающемуся выставляется оценка по промежуточной аттестации. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к зачету и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данного междисциплинарного курса учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения междисциплинарного курса является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По междисциплинарному курсу часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, рефератов подготовку к промежуточной аттестации и зачету).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения междисциплинарного курса проводится промежуточная аттестация зачет.

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

### **6.1. Методические указания для обучающихся по освоению междисциплинарного курса на практических (семинарских) занятиях**

Практическое занятие - это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы, которое формирует практические умения. В процессе занятия обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют одну или несколько практических работ.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение контрольных работ;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

При подготовке к практическому занятию обязательно требуется изучение дополнительной литературы по теме занятия. Без использования нескольких источников информации невозможно проведение дискуссии на занятиях, обоснование собственной позиции, построение аргументации.

Если обсуждаемый аспект носит дискуссионный характер, следует изучить существующие точки зрения и выбрать тот подход, который вам кажется наиболее верным. При этом следует учитывать необходимость обязательной аргументации собственной позиции. Во время практических занятий рекомендуется активно участвовать в обсуждении рассматриваемой темы, выступать с подготовленными заранее докладами и презентациями, принимать участие в выполнении самостоятельных работ.

### **Содержание заданий для практических занятий**

**Практическое занятие 1:** Роль и значение службы административно-хозяйственной службы (АХС) в деятельности гостиничного предприятия.

1. Значение административно-хозяйственной службы в организации процесса обслуживания гостей отеля.
2. Новейшие тенденции в технологии поэтажного обслуживания клиентов отеля.
3. Пути совершенствования работы службы хозяйственного обеспечения.

**Практическое занятие 2:** Организационная структура административно – хозяйственной службы гостиницы.

1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.
2. Структура службы. Подчинённость в службе.
3. Принципы функционирования службы и условия поддержания высоких стандартов чистоты.
4. Должностные обязанности руководителя АХС.

**Практическое занятие 3:** Структура подразделения «номерной фонд»

1. Категории и типы номеров гостиниц и иных средств размещения
2. Характеристики гостевых номеров.
3. Помещения поэтажного обслуживания.

**Практическое занятие 4:** Организация уборочных работ.

1. Организация функциональных процессов АХС.
2. Офис службы АХС.
3. Должностные инструкции супервайзера АХС.
4. Организация уборочных работ клининговыми компаниями.

**Практическое занятие 5:** Графики работы персонала АХС.

1. Составление графиков работы персонала АХС.
2. Решение внештатных ситуаций, в связи с невыходом сотрудника.
3. Ежедневный контроль графика выхода на работу сотрудников.
4. Планирование рабочего дня горничной.

**Практическое занятие 6:** Комплектация тележки горничной.

1. Типы и виды тележек горничных.
2. Порядок комплектация тележки горничной.
3. Постельное белье и принадлежности.

**Практическое занятие 7:** Уборочный инвентарь и оборудование.

1. Уборочный инвентарь.
2. Уборочная техника.
3. Химические средства.
4. Правила техники безопасности при работе с химическими средствами.

**Практическое занятие 8:** Технологии уборочных работ.

1. Виды уборочных работ в гостинице.
2. Технология ежедневной текущей уборки.
3. Технология уборки после выезда гостей.
4. Промежуточная уборка.
5. Вечерний сервис.
6. Уборка номеров, занимаемых VIP-персонами; дополнительная уборка по просьбе гостей.
7. Генеральная уборка.
8. Уборка общественных зон.
9. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях, помещениях общего пользования.

**Практическое занятие 9:** Продукция индивидуального пользования

1. Парфюмерно-косметические принадлежности разового использования в фирменном исполнении.
2. Ассортимент продукции индивидуального пользования в гостинице.
3. Порядок замены и пополнения продукции индивидуального пользования.
4. Информационная папка гостя, печатная и рекламная продукция

**Практическое занятие 10:** Организация и предоставление дополнительных услуг.

1. Дополнительные услуги гостиниц; предоставление бытовых услуг.
2. Организация и предоставление услуги «room-service».
3. Оздоровительные услуги в отеле.
4. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров.
5. Цветы в номере и уход за ними.
6. Составление букетных композиций для общественных зон.

**Практическое занятие 11:** Услуги прачечной – химчистки.

1. Услуги прачечной и химчистки.
2. Хранение чистого белья, сбор и учёт использованного, отправка его в прачечную.
3. Правила приведения в порядок личного белья гостей отеля, а также униформы персонала.
4. Стандарт выполнения заказа гостя.

**Практическое занятие 12:** Организация VIP – обслуживания.

1. VIP – клиенты, категории VIP – клиентов
2. Организация приема VIP – клиентов.
3. Организация VIP – обслуживания.

**Практическое занятие 13:** Основные технологические документы АХС гостиницы

1. Документация административно-хозяйственной службы гостиницы.
2. «Отчёт о состоянии занятости номерного фонда гостиницы на текущий день» (Housekeeping Report)
3. «Сведения о занятости номеров на конкретном этаже» (Floor Report), как основные рабочие документы при распределении работы для персонала службы.

**Практическое занятие 14:** Ключевое хозяйство. Обеспечение безопасности имущества гостей.

1. Правила хранения и выдачи служебных ключей.
2. Порядок хранения и возврата вещей гостя.
3. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы
4. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы
5. Ответственность гостиницы за имущество гостя. Хранение ценных вещей.

**Практическое занятие 15:** Контроль качества уборочных работ.

1. Стандарты качества в гостинице.

2. Внутренний и внешний контроль качества услуг в АХС.
3. Контроль качества уборки и технического состояния номеров.

**Практическое занятие 16:** Профессиональные и квалификационные требования, предъявляемые к персоналу АХС гостиницы.

1. Требования, предъявляемые к персоналу АХС гостиницы.
2. Профессиональная этика и эстетика персонала АХС гостиницы.
3. Трудовой договор и должностные обязанности.
4. Обучение и повышение квалификации персонала.
5. Работа с аутсорсинговыми компаниями.

#### Темы письменных работ

1. Виды уборочных работ в гостинице.
2. Технология ежедневной текущей уборки.
3. Технология уборки забронированных номеров.
4. Технология уборки после выезда гостей.
5. Промежуточная уборка.
6. Вечерний сервис.
7. Уборка номеров, занимаемых VIP-персонами; дополнительная уборка по просьбе гостей.
8. Генеральная уборка.
9. Технология уборки общественных зон.
10. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях, помещениях общего пользования.

#### Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

По междисциплинарному курсу для проведения практических занятий разработано 6 задач:

Тема 2 – 1 задание;

Тема 4 – 1 задание;

Тема 8 – 2 задание;

Тема 11 – 1 задание;

Тема 12 – 1 задание.

Задачи (задания) представлены в учебно-методическом пособии по изучению дисциплины.

#### Индивидуальные (групповые) задания

1. Составьте график работы персонала АХС (гостиница определяется по согласованию с преподавателем).
2. Спланируйте задание и рабочий день горничной.
3. Определите последовательность уборки номерного фонда гостиницы.
4. Заполните акт порчи имущества гостиницы.
5. Выполнение тестовых заданий.
6. Решение проблемных ситуаций (по заданию преподавателя).
7. Решение и составление кроссвордов по отдельным темам занятий.

#### Лабораторные работы

Лабораторные работы по междисциплинарному курсу учебным планом не предусмотрены.

### **6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ (при наличии)**

Контрольная работа – одна из форм проверки и оценки удвоенных знаний.

Контрольная работа – этап учебного процесса, тесно связанный с практической деятельностью студента. Основной целью контрольной работы является закрепление

теоретического материала, формирование навыков сбора первичной информации, методики ее обработки.

Структура контрольной работы должна иметь четко выраженное введение, в котором ставится задача (описывается решаемая проблема), основную часть, где излагаются используемые авторами пути решения поставленной задачи, приводятся результаты, и заключение, в сжатой форме подводятся итоги работы. В конце контрольной работы приводится список литературы.

### **Последовательность выполнения контрольной работы:**

1. Выбор темы. Тема контрольной работы из предложенного ниже списка осуществляется студентом на выбор по согласованию с преподавателем.
2. Составление плана.
3. Сбор необходимых данных.
4. Написание контрольной работы.
5. Защита контрольной работы в установленные сроки.

### **Требования к содержанию контрольной работы:**

Во введении контрольной работы определяется актуальность, цель работы, ставятся основные задачи.

Основную часть работы необходимо делить на разделы, подразделы и параграфы.

В заключении приводятся основные выводы по проделанной работе. Результаты работы, проделанной автором, резюмируются без излишних деталей, повторов, подробных выводов, формул.

### **Требования к выполнению контрольных работ:**

1. Студент должен дать четкие развернутые ответы на теоретические вопросы.
2. Студент должен грамотно и логично изложить основные идеи по заданной теме, содержащиеся в нескольких источниках и сгруппировать их по точкам зрения.
3. Изложение контрольной работы допускается только научным стилем речи (разговорный стиль не допускается).
4. При проверке контрольных работ учитывается умение студента работать с литературой, навыки логического мышления, культура письменной речи, знание оформления научного текста, ссылок.
5. Отрицательно оцениваются контрольные работы, основное содержание которых связано с представлением материала только одного источника, при небрежном и неправильном оформлении работы.
6. Если контрольная работа оценена отрицательно, то студент обязан взять ее на переработку и исправить указанные преподавателем замечания.

### **Требования к оформлению:**

- Объем контрольной работы 18 – 25 страниц печатного текста.
- Общее количество источников литературы – не менее 10.
- Текст должен сопровождаться ссылками на использованные источники
- Для компьютерной верстки: шрифт – «Times New Roman»; размер (высота букв) – №-12; междустрочный интервал – 1,5; межбуквенный 1,0; выравнивание – «по ширине».

В работе должны быть представлены:

1. Титульный лист (оформляется по правилам).
2. Содержание.
3. Введение (основные вопросы, которые будут рассмотрены).

4. Основная часть.
5. Заключение (краткий итог работы, выводы, обобщения).
6. Список используемой литературы и источников (оформляется по правилам).

Все аббревиатуры, сокращения и условные величины расшифровываются в тексте. Все иллюстрации и таблицы сопровождаются подписями и ссылками в тексте работы. Каждый рисунок и таблица должны иметь один интервал снизу и сверху от текста. Все буквенные или цифровые обозначения, приведенные на рисунках и графиках, поясняются в основном тексте или подрисуночной подписи. Графы в таблицах должны иметь краткие заголовки. Упомянутые в заголовках величины сопровождаются соответствующими единицами измерений. Однотипные таблицы строятся одинаково.

### **Примерный перечень контрольных работ**

1. Виды уборочных работ в гостинице.
2. Стандарты работы горничной.
3. Стандарты уборки гостиничных номеров.
4. Организация уборочных работ в гостинице.
5. Автоматизация деятельности АХС гостиницы.
6. Нормативная-правовая база деятельности АХС гостиницы.
7. Документация АХС гостиницы, инвентаризация, учет.
8. Организация работы службы горничных в гостиницах.
9. Уборочное оборудование и инвентарь горничной.
10. Специфика организации уборочных работ в санаторно-курортных комплексах.
11. Организация работы прачечной-химчистки в гостиницах.
12. Этика и эстетика персонала АХС гостиницы.
13. Организация и технологии уборки общественных зон и производственных помещений гостиницы.
14. Технологии уборки номерного фонда гостиницы.
15. Организация VIP-обслуживания в гостинице.
16. Озеленение и флористика гостиничных интерьеров.
17. Организация оздоровительных услуг в гостинице.
18. Особенности обслуживания room-service.
19. Контроль качества уборочных работ в гостинице.
20. Современный клининг в гостинице.

### **6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)**

Курсовая работа (проект) по междисциплинарному курсу учебным планом не предусмотрена.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по междисциплинарному курсу**

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или ее части)	Тип контроля (текущий, промежуточный)	Вид контроля (устный опрос, письменный ответ, понятийный диктант, компьютерный тест, др.)	Количество Элементов (количество вопросов, заданий), шт.
ПК-5.1	текущий	устный опрос, собеседование	64
	текущий	проверка индивидуальных заданий	7
	текущий	проверка ситуационных заданий	6

	промежуточный	тест	50
--	---------------	------	----

### 7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения междисциплинарного курса

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– структуру административно хозяйственной поэтажной службы, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</li> <li>– порядок организации уборки номеров и требования к качеству уборочных работ;</li> <li>– правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях, помещениях общего пользования.</li> </ul>	<p>Примерные темы контрольных работ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Структура административно хозяйственной поэтажной службы.</li> <li>2. Порядок организации уборочных работ в гостинице.</li> <li>3. Виды уборочных работ в гостинице.</li> <li>4. Стандарты уборки гостиничных номеров.</li> <li>5. Уборочное оборудование и инвентарь горничной.</li> <li>6. Организация работы прачечной-химчистки в гостиницах.</li> <li>7. Этика и эстетика персонала АХС гостиницы.</li> <li>8. Организация и технологии уборки общественных зон и производственных помещений гостиницы.</li> <li>9. Технологии уборки номерного фонда гостиницы.</li> <li>10. Организация VIP-обслуживания в гостинице.</li> <li>11. Организация работы прачечной-химчистки в гостиницах.</li> <li>12. Озеленение и флористика гостиничных интерьеров.</li> <li>13. Организация оздоровительных услуг в гостинице.</li> <li>14. Контроль качества уборочных работ в гостинице.</li> </ol>
<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> <li>– осуществлять контроль за соответствующим оформлением помещений, следит за размещением, обновлением и состоянием рекламы внутри помещения и на здании.</li> <li>– рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия.</li> </ul>	<p>Примерные задания:</p> <p><i>Задание 1:</i> Составьте примерную организационную структуру АХС гостиницы с номерным фондом - 200 номеров, категория – 4-5 звезд.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие факторы влияют на формирование организационной структуры АХС гостиницы?</li> <li>2. Какие подразделения могут входить в состав АХС гостиницы?</li> </ol> <p><i>Задание 2:</i> Спланируйте приблизительный график работы горничных в гостинице с номерным фондом - 100 номеров, категория – 3-4 звезды.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие параметры необходимо учитывать при планировании?</li> <li>2. Какое среднее количество горничных необходимо для поддержания чистоты в гостинице?</li> <li>3. Укажите количество смен, время начала и</li> </ol>

<p>– информировать руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.</p>	<p>окончания смены.</p> <p><i>Задание 3:</i> Опишите особенности организации уборочных работ в гостинице.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование рабочего дня горничных.</li> <li>2. Порядок выдачи ключей.</li> <li>3. Определите последовательность уборки различных номеров.</li> </ol> <p><i>Задание 4:</i> Опишите последовательность текущей ежедневной уборки номера.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Укажите особенности данного вида уборки.</li> <li>2. Перечислите основные этапы данного вида уборки и их последовательность.</li> </ol> <p><i>Задание 5:</i> Опишите алгоритм действия горничной в случае обнаружения порчи имущества гостиницы гостем</p> <p><i>Задание 6:</i> Опишите особенности предоставления услуг стирки (химчистки) в гостинице.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Укажите особенности организации услуг стирки (химчистки).</li> <li>2. Опишите стандарт выполнения заказа на стирку (химчистку).</li> </ol>
<p><b><i>Имеет практический опыт</i></b></p> <p>– осуществлять работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий.</p> <p>– обеспечивать контроль за сохранностью материальных ценностей.</p> <p>– организации и контроля уборочных работ в гостинице и других средствах размещения.</p> <p>– организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг.</p> <p>– консультирования посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг.</p> <p>– принимать меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.</p> <p>– обеспечивать чистоту и порядок в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории.</p> <p>– контролировать соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований</p>	<p>Примерные задания:</p> <p><i>Задание 1:</i> Укажите особенности смены постельного белья и полотенец в гостиницах различных категорий.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каким образом в гостинице определяется частота смены постельного белья и полотенец / количество полотенец в номере?</li> <li>2. Заполните таблицу 1**, указав периодичность смены постельного белья и полотенец:</li> </ol> <p><i>Задание 2:</i> Гость обращается с жалобой о потере личной вещи, каковы действия персонала гостиницы.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Несет ли гостиница ответственность за вещи гостя?</li> <li>2. Назовите правила, которыми должен руководствоваться персонал АХС для обеспечения сохранности вещей гостя.</li> <li>3. Назовите правила, которыми должна руководствоваться горничная для обеспечения сохранности вещей гостя при уборке номеров.</li> </ol> <p><i>Задание 3:</i> Гость обращается к горничной с просьбой открыть номер, так как он забыл в номере документ, который ему срочно нужен, при этом не может найти ключ и очень торопится на важное совещание.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Как должна поступить горничная в данной ситуации?</li> <li>2. Назовите правила использования персоналом ключей от номеров в гостинице.</li> </ol>

<p>производственной санитарии и гигиены.</p> <p>– обеспечивать исполнение работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации</p>	
---	--

## **7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Рабочая учебная программа междисциплинарного курса содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения междисциплинарного курса с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям междисциплинарного курса и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по междисциплинарному курсу.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения междисциплинарного курса путем ознакомления их с технологической картой междисциплинарного курса, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по междисциплинарному курсу.

В результате оценивания компетенций на различных этапах их формирования по междисциплинарному курсу студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по междисциплинарному курсу.

## **7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

Успешность усвоения междисциплинарного курса характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к

зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу.

### Критерии оценивания компетенций

*Компетенция считается сформированной*, 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 компетенции*.

*Компетенция считается сформированной*, 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 компетенции*.

*Компетенция считается несформированной*, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

### Шкала оценки уровня освоения междисциплинарного курса

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения междисциплинарного курса, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по междисциплинарному курсу.

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

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения междисциплинарного курса		
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>	<i>недифференцированная оценка</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение междисциплинарного курса

### 8.1. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

## Нормативно – правовые документы

1. Российская Федерация. Законы. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [Электронный ресурс] : от 15.08.1996 N 114-ФЗ : (ред. от 19.02.2018) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
2. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] :от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 18.04.2018) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
3. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
4. ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления [Текст]. - Введ. 2004-07-01. - М. : ИПК Издательство стандартов, 2004. - 47 с
5. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения [Электронный ресурс]. - Введ. 2010-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53423-2009>.
6. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
7. ГОСТ Р 50644-2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов [Электронный ресурс]. - Введ. 2010-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-50644-2009>.
8. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2012-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200093465>.
9. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха [Электронный ресурс]. - Введ. 2012-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
10. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу [Электронный ресурс]. - Введ. 2013-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
11. ГОСТ Р 50681-2009. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг [Электронный ресурс]. - Введ. 2011-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
12. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
13. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
14. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
15. ГОСТ 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях [Электронный ресурс]. - Введ. 2013-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
16. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-01-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
17. ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-09-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
18. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха [Электронный ресурс]. - Введ. 2012-07-01 // Техэксперт. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
19. ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания

20. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2016. - 365 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 338-339. - Прил. - Глоссарий. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>.

21. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - М. : Академия, 2015. - 284 с.

22. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2015. - 320 с.

23. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 494 с. : табл. - Практикум. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554704>

24. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100) "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.

#### Дополнительная литература

25. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#>.

26. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2017. - 298 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=773630>.

27. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 101100.62 "Гостинич. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В. Дмитриева [и др.] ; под ред. Н. А. Зайцевой ; Федер. ин-т развития образования. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2015. - 352 с. - Библиогр.: с. 348. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>.

28. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. - М. : Дашков и К, 2015. - 204 с

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

1. ГАО Москва [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.gaomoskva.ru](http://www.gaomoskva.ru). - Загл. с экрана.
2. Гостиничный бизнес в России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru). - Загл. с экрана.
3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.
4. Турбизнес [Электронный ресурс] : турист. бизнес для профессионалов. - Режим доступа: [www.tourbus.ru](http://www.tourbus.ru). - Загл. с экрана.
5. Туризм и гостиничное хозяйство [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.oturbiznese.ru](http://www.oturbiznese.ru). - Загл. с экрана.
6. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

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

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Операционная система Microsoft Windows XP/Vista/7 Microsoft Office Word,  Microsoft Office Excel,  Microsoft Office Power Point,	Операционная система  Текстовый редактор  программа для работы с электронными таблицами  программа подготовки презентаций и просмотра презентаций	создание, просмотр и редактирование текстовых документов обработка статистической информации  подготовка и демонстрация презентаций
2	Консультант+	компьютерная справочная правовая система	поиск и работа с правовой информацией

**10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по междисциплинарному курсу**

Реализация программы междисциплинарного курса в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности требует наличие учебного кабинета, укомплектованного специализированной мебелью, техническими средствами обучения

**11. Примерная технологическая карта междисциплинарного курса «Административно-хозяйственная поэтажная служба»  
3 семестр**

Факультет среднего профессионального образования  
кафедра «Туризм и гостиничное дело»  
ст. преподаватель Емелина и.А., специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

№	Виды контрольных точек	Кол-во контр. точек	Кол-во баллов за 1 контр. точку	График прохождения контрольных точек																зач. недел я
				Сентябрь (февраль)				Октябрь (март)				Ноябрь (апрель)				Декабрь (май)				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1																				
1.1	Посещаемость лекций																			
1.2	Посещаемость семинаров	14	1		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		
1.3	Индивидуальное задание	1	до 10								+									
1.4	Активная работа на семинарских занятиях	14	до 4		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		
1.5	Контрольная работа	1	до 20																+	
2																				
2.1																				
	Зачет / экзамен																			Контр ольная работа

