

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ХАУСКИПИНГА В ТУРИСТСКИХ И  
ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП  
2023

Форма обучения  
заочная

Владивосток 2025

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru*

*Шеметова Е.В., старший преподаватель, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, elena.shemetova@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 29.04.2025 , протокол № 10

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

|                  |                    |
|------------------|--------------------|
| Сертификат       | Galina__1575480626 |
| Номер транзакции | 0000000000DD0DA4   |
| Владелец         | Гомилевская Г.А.   |

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах» является формирование компетенций и представлений об основных методах организации службы хаускипинга и стандартах обслуживания номерного фонда в туристских и гостиничных комплексах.

Основными задачами освоения дисциплины являются:

- изучение и закрепление теоретических основ современных стандартов обслуживания номерного фонда туристских и гостиничных комплексов;
- формирование умений по применению современных технологий обслуживания номерного фонда туристских и гостиничных комплексов;
- формирование основных навыков организации и контроля процессов обслуживания номерного фонда в туристских и гостиничных комплексах.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции                                                                                        | Код и формулировка индикатора достижения компетенции                                                    | Результаты обучения по дисциплине |                         |                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |                                                                                                                       |                                                                                                         | Код результата                    | Формулировка результата |                                                                                                                                                                          |
| 43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)      | ПКВ-3 : Способен проектировать объекты туристской деятельности                                                        | ПКВ-3.2к : Осуществляет руководство трудовым коллективом по различным направлениям проекта              | РД1                               | Знание                  | функционально-организационную структуру, стандарты обслуживания в туристских и гостиничных комплексах                                                                    |
|                               |                                                                                                                       |                                                                                                         | РД3                               | Навык                   | управления, организации и анализа работы службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах                                                                        |
|                               |                                                                                                                       | ПКВ-3.3к : Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта | РД2                               | Умение                  | анализировать результаты деятельности функциональных подразделений туристских и гостиничных комплексов, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы |
|                               | ПКВ-4 : Способен организовать процесс обслуживания туристов с учетом их запросов и применением клиентоориентированных | ПКВ-4.1к : Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа                              | РД4                               | Знание                  | профессиональные стандарты обслуживания, квалификационные требования к персоналу индустрии                                                                               |

|  |                                              |                                                                    |     |        |                                                                                                                                                                                    |
|--|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | технологий, в том числе на иностранном языке | рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг |     |        | гостеприимства и службы хаускипинга                                                                                                                                                |
|  |                                              |                                                                    | РД5 | Умение | применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания номерного фонда гостиницы; организовывать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда гостиницы |
|  |                                              |                                                                    | РД6 | Навык  | организации и контроля процессов обслуживания номерного фонда гостиницы                                                                                                            |

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

| Воспитательные задачи                                                                                            | Формирование ценностей        | Целевые ориентиры               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| <b>Формирование гражданской позиции и патриотизма</b>                                                            |                               |                                 |
| Формирование толерантности и уважения к представителям различных национальностей и культур, проживающих в России | Гражданственность             | Дисциплинированность            |
| <b>Формирование духовно-нравственных ценностей</b>                                                               |                               |                                 |
| Формирование ответственного отношения к труду                                                                    | Взаимопомощь и взаимоуважение | Внимательность к деталям        |
| <b>Формирование научного мировоззрения и культуры мышления</b>                                                   |                               |                                 |
| Развитие творческих способностей и умения решать нестандартные задачи                                            | Права и свободы человека      | Доброжелательность и открытость |
| <b>Формирование коммуникативных навыков и культуры общения</b>                                                   |                               |                                 |
| Формирование навыков публичного выступления и презентации своих идей                                             | Взаимопомощь и взаимоуважение | Коммуникабельность              |

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

## 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

| Название<br>ОПОП<br>ВО | Форма<br>обуче-<br>ния | Часть<br>УП | Семестр<br>(ОФО)<br>или курс<br>(ЗФО,<br>ОЗФО) | Трудо-<br>емкость | Объем контактной работы (час) |            |       |      |                    |     | СРС | Форма<br>аттес-<br>тации |
|------------------------|------------------------|-------------|------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|------------|-------|------|--------------------|-----|-----|--------------------------|
|                        |                        |             |                                                | (З.Е.)            | Всего                         | Аудиторная |       |      | Внеауди-<br>торная |     |     |                          |
|                        |                        |             |                                                |                   |                               | лек.       | прак. | лаб. | ПА                 | КСР |     |                          |
| 43.03.02<br>Туризм     | ЗФО                    | Б1_ДВ.Г     | 4                                              | 4                 | 13                            | 4          | 8     | 0    | 1                  | 0   | 131 | ДЗ                       |

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ЗФО

| № | Название темы                                                                                                                        | Код ре-зультата обучения     | Кол-во часов, отведенное на |       |     |     | Форма текущего контроля                               |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------|-----|-----|-------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                      |                              | Лек                         | Практ | Лаб | СРС |                                                       |
| 1 | Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов                                                                          | РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6 | 1                           | 0     | 0   | 10  | Собеседование, тест; доклады, сообщения; деловая игра |
| 2 | Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг. | РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6 | 1                           | 1     | 0   | 20  | Собеседование, тест; доклады, сообщения; деловая игра |
| 3 | Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров.        | РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6 | 0                           | 4     | 0   | 40  | Собеседование, тест; доклады, сообщения; деловая игра |
| 4 | Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг.                                  | РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6 | 1                           | 2     | 0   | 40  | Собеседование, тест; доклады, сообщения; деловая игра |

|                         |                                                                            |                                          |          |          |          |            |                                                             |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------|----------|----------|------------|-------------------------------------------------------------|
| 5                       | Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах. | РД1,<br>РД2,<br>РД3,<br>РД4,<br>РД5, РД6 | 1        | 1        | 0        | 21         | Собеседование, тест;<br>доклады, сообщения;<br>деловая игра |
| <b>Итого по таблице</b> |                                                                            |                                          | <b>4</b> | <b>8</b> | <b>0</b> | <b>131</b> |                                                             |

#### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

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

Содержание темы: Предмет, цели и задачи курса «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах». Основные понятия и определения. Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации. Классификация средств размещения в России.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: собеседование.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

##### *Тема 2 Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг.*

Содержание темы: Виды организации туристских и гостиничных комплексов; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Цикл гостиничного обслуживания. Организация службы хаускипинг в туристских и гостиничных комплексах. Роль службы хаускипинг в цикле обслуживания гостей. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя службы хаускипинга.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: работа с нормативной документацией.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

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

Содержание темы: Технология работы персонала службы хаускипинг. Понятие гостеприимства. Общение с гостями на рабочем месте. Гостевой этикет. Комплектация гостиничных номеров. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания. Контроль качества уборки.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие: деловая игра.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

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

Содержание темы: Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. Мотивация персонала. Квалификационные стандарты персонала службы

хаускипинга. Обучение персонала. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки. Процесс обработки и сортировки белья. Современная практика аусторсинга и аутстафинга в службе хаускипинг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: деловая игра.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

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

Содержание темы: Теоретические аспекты безопасности в туристских и гостиничных комплексах. Безопасность гостей. Защита от шума. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями. Соблюдение травматической безопасности. Температурный режим в номерах. Санитарная безопасность.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: работа с нормативной документацией.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции, практики), выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение заданий (рефераты, презентации), самостоятельное изучение некоторых разделов курса.

Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентаций, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций.

В процессе изучения дисциплины используются такие активные методы обучения, как анализ конкретных ситуаций, работа в малых группах, ролевые игры, тематическая дискуссия, практические занятия в лаборатории гостиничного номера. Выстраивание содержания активных лекций с учетом вопросов студентов предполагает выражение отношения к сути вопросов, к частоте их повторения и к их характеру.

Данная форма лекций позволяет проверить:

- компетентность студентов в области профессиональной коммуникации;
- установить глубину усвоения учебного материала;
- составить целостный образ профессионала, на который, возможно, они будут ориентироваться в самостоятельной профессиональной деятельности.

Анализ конкретных ситуаций и ролевые игры предполагают работу в малых группах для закрепления знаний профессиональных стандартов обслуживания и квалификационных требований к персоналу службы "хаускипинг". Для успешного освоения курса дисциплины

студенту предлагается смоделировать и проанализировать следующие ситуации: общение с гостем по телефону (запрос необходимой информации, заявка на доставку принадлежностей, устранение неисправностей); оказание помощи гостю, оказавшемуся в экстренной ситуации; отработка процедуры работы с забытыми в номере вещами; отработка подачи заявок о неисправностях в номере; разрешение конфликтных ситуаций в случае порчи имущества гостиницы.

Практические занятия проводятся в лаборатории гостиничного номера по методу «21 шаг». Данный метод описывает чёткую последовательность операций по подготовке номерного фонда и предполагает закрепление умений по организации процессов обслуживания номерного фонда. Для успешного освоения курса дисциплины студенту предлагается смоделировать процесс уборки номера после выезда гостя; процесс уборки номера во время проживания гостя.

Тематическая дискуссия предполагает общее обсуждение материалов и презентаций, подготовленных студентами. Данный вид работы предполагает закрепление знаний функционально-организационной структуры туристских и гостиничных комплексов, организации и технологии работы службы "хаускипинг", стандартов обслуживания различных категорий гостей, гостевого этикета.

Перечень тем для подготовки 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

## **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

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

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

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 01.03.2023).

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 12.03.2025).

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Агешкина, Н. А. Основы функционирования гостиничной индустрии : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 328 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072197. - ISBN 978-5-16-015974-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1072197> (Дата обращения - 18.06.2025)

2. Гареев, Р. Р., Управление доходами гостиничных предприятий : учебное пособие / Р. Р. Гареев, А. В. Романюк, Е. А. Блинова. — Москва : Русайнс, 2024. — 156 с. — ISBN 978-5-466-06713-2. — URL: <https://book.ru/book/953815> (дата обращения: 18.06.2025). — Текст : электронный.

3. Информационные технологии бизнес-администрирования операционных процессов гостиничного предприятия : учебное пособие / К. А. Милорадов, О. А. Астафьева, А. В. Романюк [и др.]. — Москва : КноРус, 2024. — 156 с. — ISBN 978-5-406-12445-1. — URL: <https://book.ru/book/951509> (дата обращения: 18.06.2025). — Текст : электронный.

4. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия. Новые пути и решения : монография / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 208 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-111691-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2061220> (дата обращения: 06.09.2023).

5. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 12.03.2025).

6. Круглов, Д. В. Стратегическое управление персоналом : учебное пособие для вузов / Д. В. Круглов, О. С. Резникова, И. В. Цыганкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 168 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544472> (дата обращения: 12.03.2025).

7. Стригунова, Д. П., Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / Д. П. Стригунова. — Москва : КноРус, 2025. — 312 с. — ISBN 978-5-406-13832-8. — URL: <https://book.ru/book/955638> (дата обращения: 18.06.2025). — Текст : электронный.

### ***7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):***

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Образовательная платформа "ЮРАЙТ" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
4. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>
7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

## **8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

### Основное оборудование:

- Бокс-кровать 120\*200
- Душевая кабина ZA-002 90\*90 (белый)
- Монитор облачный 23" LG23CAV42K/мышь Genius Optical Wheel проводная/клавиатура Genius KB110 проводная
- Мультимедийный проектор Casio XJ-V2
- Промышленный пылесос для сухой и влажной уборки Bort 1400Вт/4000л.мин/30л/220В
- Стойка администратора гостиницы 1950\*1600\*1200

### Программное обеспечение:

- □ Libra Hospitality Logus Hospitality Management System
- □ КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ХАУСКИПИНГА В ТУРИСТСКИХ И  
ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП  
2023

Форма обучения  
заочная

Владивосток 2025

## 1 Перечень формируемых компетенций

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции                                                                                                                                     | Код и формулировка индикатора достижения компетенции                                                                                          |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)      | ПКВ-3 : Способен проектировать объекты туристской деятельности                                                                                                     | ПКВ-3.2к : Осуществляет руководство трудовым коллективом по различным направлениям проекта                                                    |
|                               |                                                                                                                                                                    | ПКВ-3.3к : Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта                                       |
|                               | ПКВ-4 : Способен организовать процесс обслуживания туристов с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий, в том числе на иностранном языке | ПКВ-4.1к : Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг |

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

**Компетенция ПКВ-3 «Способен проектировать объекты туристской деятельности»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

| Код и формулировка индикатора достижения компетенции                                                    | Результаты обучения по дисциплине |        |                                                                                                                                                                          | Критерии оценивания результатов обучения                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                         | Код                               | Тип    | Результат                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                              |
| ПКВ-3.2к : Осуществляет руководство трудовым коллективом по различным направлениям проекта              | РД 1                              | Знание | функционально-организационную структуру, стандарты обслуживания в туристских и гостиничных комплексах                                                                    | Верно определяет функционально-организационную структуру туристских и гостиничных комплексов; понимает стандарты обслуживания в туристских и гостиничных комплексах          |
|                                                                                                         | РД 3                              | Навык  | управления, организации и анализа работы службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах                                                                        | Оценивает работу службы хаускипинга в соответствии со стандартами обслуживания в туристских и гостиничных комплексах                                                         |
| ПКВ-3.3к : Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта | РД 2                              | Умение | анализировать результаты деятельности функциональных подразделений туристских и гостиничных комплексов, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы | Четко анализирует результаты деятельности функциональных подразделений туристских и гостиничных комплексов, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы |

**Компетенция ПКВ-4 «Способен организовать процесс обслуживания туристов с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий, в том числе на иностранном языке»**

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

| Код и формулировка индикатора достижения компетенции                                                                                          | Результаты обучения по дисциплине |                |                                                                                                                                                                                    | Критерии оценивания результатов обучения                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                               | Код результата                    | Тип результата | Результат                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                             |
| ПКВ-4.1к : Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | РД 4                              | Знание         | профессиональные стандарты обслуживания, квалификационные требования к персоналу индустрии гостеприимства и службы хаускипинга                                                     | Понимает профессиональные стандарты обслуживания, квалификационные требования к персоналу индустрии гостеприимства и службы хаускипинга                                                     |
|                                                                                                                                               | РД 5                              | Умение         | применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания номерного фонда гостиницы; организовывать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда гостиницы | Применяет, адаптирует и развивает современные технологии и обслуживания номерного фонда гостиницы; Способен организовывать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда гостиницы |
|                                                                                                                                               | РД 6                              | Навык          | организации и контроля процессов обслуживания номерного фонда гостиницы                                                                                                            | Может организовать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда гостиницы                                                                                                         |

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

### 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

| Контролируемые планируемые результаты обучения |                                                                                                                | Контролируемые темы дисциплины                                                                                                            | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС |                          |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|
|                                                |                                                                                                                |                                                                                                                                           | Текущий контроль                                           | Промежуточная аттестация |
| Заочная форма обучения                         |                                                                                                                |                                                                                                                                           |                                                            |                          |
| РД1                                            | Знание : функционально-организационную структуру, стандарты обслуживания в туристских и гостиничных комплексах | 1.1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов                                                                          | Собеседование                                              | Тест                     |
|                                                |                                                                                                                | 1.2. Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг. | Собеседование                                              | Тест                     |
|                                                |                                                                                                                | 1.3. Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг.                                       | Собеседование                                              | Тест                     |

|     |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                           |                            |                    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------|
|     |                                                                                                                                                                                     | аускипинг, комплектация гостевых номеров.                                                                                                 |                            |                    |
|     |                                                                                                                                                                                     | 1.4. Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг.                                  | Собеседование              | Тест               |
|     |                                                                                                                                                                                     | 1.5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах.                                                           | Собеседование              | Тест               |
| РД2 | Умение : анализировать результаты деятельности и функциональных подразделений туристских и гостиничных комплексов, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы | 1.1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов                                                                          | Доклад, сообщение          | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     | 1.2. Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг. | Доклад, сообщение          | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     | 1.3. Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров.        | Доклад, сообщение          | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     | 1.4. Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг.                                  | Доклад, сообщение          | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     | 1.5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах.                                                           | Доклад, сообщение          | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
| РД3 | Навык : управления, организации и анализа работы службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах                                                                           | 1.1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов                                                                          | Деловая и/или ролевая игра | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     | 1.2. Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг. | Деловая и/или ролевая игра | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     | 1.3. Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров.        | Деловая и/или ролевая игра | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                     | 1.4. Управление персоналом службы хаускипинг                                                                                              | Деловая и/или ролевая игра | Контрольная работа |

|     |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                           |                            |                    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------|
|     |                                                                                                                                                                                             | . Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг.                                                                              | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                             | 1.5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах.                                                           | Деловая и/или ролевая игра | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
| РД4 | Знание : профессиональные стандарты обслуживания, квалификационные требования к персоналу индустрии гостеприимства и службы хаускипинга                                                     | 1.1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов                                                                          | Собеседование              | Тест               |
|     |                                                                                                                                                                                             | 1.2. Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг. | Собеседование              | Тест               |
|     |                                                                                                                                                                                             | 1.3. Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров.        | Собеседование              | Тест               |
|     |                                                                                                                                                                                             | 1.4. Управление персоналом службы хаускипинг . Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг.                                 | Собеседование              | Тест               |
|     |                                                                                                                                                                                             | 1.5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах.                                                           | Собеседование              | Тест               |
|     |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                           |                            |                    |
| РД5 | Умение : применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания номерного фонда гостиницы; организовывать и контролировать процессы обслуживания номерного фонда гостиницы | 1.1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов                                                                          | Доклад, сообщение          | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                             | 1.2. Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг. | Доклад, сообщение          | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                             | 1.3. Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров.        | Доклад, сообщение          | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                             | 1.4. Управление персоналом службы хаускипинг . Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг.                                 | Доклад, сообщение          | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                             | 1.5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах.                                                           | Доклад, сообщение          | Контрольная работа |
|     |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |

|     |                                                                                 |                                                                                                                                           |                            |                    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------|
| РД6 | Навык : организации и контроля процессов обслуживания номерного фонда гостиницы | 1.1. Введение. Классификация туристских и гостиничных комплексов                                                                          | Деловая и/или ролевая игра | Контрольная работа |
|     |                                                                                 |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                 | 1.2. Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов. Организационно-управленческая структура службы хаускипинг. | Деловая и/или ролевая игра | Контрольная работа |
|     |                                                                                 |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                 | 1.3. Технология работы и организации службы хаускипинг. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров.        | Деловая и/или ролевая игра | Контрольная работа |
|     |                                                                                 |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                 | 1.4. Управление персоналом службы хаускипинг. Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг.                                  | Деловая и/или ролевая игра | Контрольная работа |
|     |                                                                                 |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |
|     |                                                                                 | 1.5. Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах.                                                           | Деловая и/или ролевая игра | Контрольная работа |
|     |                                                                                 |                                                                                                                                           | Практическая работа        | Контрольная работа |

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

| Вид учебной деятельности | Оценочное средство |                     |                   |              |      |                    |       |
|--------------------------|--------------------|---------------------|-------------------|--------------|------|--------------------|-------|
|                          | Собеседование      | Практическая работа | Доклад, сообщение | Деловая игра | Тест | Контрольная работа | Итого |
| Лекции                   | 10                 |                     |                   |              | 10   |                    | 20    |
| Практические занятия     |                    | 20                  | 10                | 10           |      |                    | 40    |
| Самостоятельная работа   |                    | 10                  | 10                |              |      |                    | 20    |
| Промежуточная аттестация |                    |                     |                   |              | 10   | 10                 | 20    |
| Итого                    | 10                 | 30                  | 20                | 10           | 20   | 10                 | 100   |

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

| Сумма баллов по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика качества сформированности компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| от 91 до 100               | «зачтено» / «отлично»              | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обладает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |

|             |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| от 76 до 90 | «зачтено» / «хорошо»                 | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.                                                                                                 |
| от 61 до 75 | «зачтено» / «удовлетворительно»      | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.                                                                                                                                                                                                                                               |
| от 0 до 40  | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.                                                                                                                                                                                                                                 |

## 5 Примерные оценочные средства

### 5.1 Примеры тестовых заданий

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 относится
  - а) контроль чистоты в номерном фонде и общественных помещениях
  - б) продвижение гостиничных услуг на рынке
  - в) заполнение отчетов по расходу санитарно-гигиенических средств
  - г) инвентаризация бельевого хозяйства
3. Неверно, что к должностным обязанностям супервайзера относится
  - а) контроль уборки номерного фонда
  - б) подача заявок в инженерно-техническую службу
  - в) оформление актов порчи гостиничного имущества
  - г) закуп санитарно-гигиенической продукции
4. Log book – это...
  - а) журнал для заявок в инженерно-техническую службу
  - б) акт по оформлению забытых вещей гостей
  - в) инструкция по использованию технического оборудования
  - г) журнал передачи смен
5. Какое количество горничных необходимо для уборки гостиницы с номерным фондом 300 номеров и со средней загрузкой в 75%?
  - а) 25-27
  - б) 7-10
  - в) 15-18
  - г) 10-12
6. Неверно, что в этапы приема на работу горничной входит
  - а) однодневная неоплачиваемая стажировка
  - б) собеседование
  - в) 10-дневная оплачиваемая стажировка
  - г) прием на работу с испытательным сроком
7. Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда – это...
  - а) Housekeeping Report
  - б) Floor Report
  - в) отчет по статистике статусов номеров

- г) поэтажный лист
- 8. Статус DI DP AE означает, что номер
  - а) выездной, грязный, свободный
  - б) выездной, грязный, поставленный под заезд
  - в) грязный, проживающий, поставлен на уборку
  - г) свободный, грязный, поставлен на уборку
- 9. Неверно, что к промежуточной уборке относится
  - а) вечерний сервис
  - б) дополнительная уборка по просьбе гостей
  - в) выездная уборка
  - г) VIP-сервис
- 10. Верно, что в первую очередь убираются номера
  - а) проживающих гостей
  - б) поставленные на бронь
  - в) с табличкой «Просьба убрать номер»
  - г) после ремонта
- 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. изнosoустойчивы
  - 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

#### *Краткие методические указания*

Тестовые вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения итогового тестирования). Для подготовки к тесту рекомендован материал лекционных занятий, а также основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### *Шкала оценки*

| Оценка | Баллы | Описание                                                   |
|--------|-------|------------------------------------------------------------|
| 5      | 20    | Студент ответил на не менее, чем на 91% правильно.         |
| 4      | 16    | Студент ответил на не менее, чем 76% вопросов правильно    |
| 3      | 12    | Студент ответил на не менее, чем на 61% вопросов правильно |
| 2      | 8     | Студент ответил на не менее, чем на 40% ответов правильно  |
| 1      | 4     | Студент ответил менее, чем на 50% вопросов правильно       |

### **5.2 Перечень тем докладов, 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.

#### *Краткие методические указания*

Студент выбирает тему доклада на свое усмотрение. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется. Представление материала происходит в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

#### *Шкала оценки*

| Оценка | Баллы | Описание                                                                                                                                     |
|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5      | 20    | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы                            |
| 4      | 16    | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы                |
| 3      | 12    | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы                                                                 |
| 2      | 8     | Работа представляет полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы |
| 1      | 4     | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы                                                                                                     |

### **5.3 деловая игра**

Смоделировать и проанализировать следующие ситуации:

1. Общение с гостем по телефону (запрос необходимой информации).
2. Общение с гостем по телефону (заявка на доставку принадлежностей).
3. Общение с гостем по телефону (устранение неисправностей в номере).
4. Оказание помощи гостю, оказавшемуся в экстренной ситуации.
5. Процедура работы с забытыми в номере вещами.
6. Подача заявок о неисправностях в номере.
7. Разрешение конфликтных ситуаций в случае порчи имущества гостиницы.
8. Процесс уборки номера после выезда гостя.
9. Процесс уборки номера во время проживания гостя.

#### *Краткие методические указания*

1. Для проведения деловой игры студенческая группа делится на 3 подгруппы:
  - «персонал гостиницы» - 5 человек;
  - «гости» - 5 человек;
  - «эксперты» - остальные студенты.
1. Всем студентам выдается для ознакомления задание по теме деловой игры. Студентам необходимо смоделировать различные ситуации, которые могут возникнуть между персоналом гостиницы и гостями.
2. Подведение итогов деловой игры (10 минут)

Преподаватель обобщает прозвучавшие выводы группы по заданной проблеме; совместно разбираются итоги и делаются общие выводы.

Основными правилами деловой игры является добровольность выбора роли, возможность свободно обмена мнениями, ясная аргументация студентами собственной позиции.

#### *Шкала оценки*

| Оценка | Баллы | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5      | 10    | Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение. |
| 4      | 8     | Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.                      |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 6 | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям. |
| 2 | 4 | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.                              |
| 1 | 2 | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.                                                                                             |

#### 5.4 Примерный перечень вопросов по темам

1. Какие amenities должны входить в номер категории сьюит в отеле 5-звезд?
2. Назовите виды и типы электронных замков. Опишите их функции.
3. Назовите параметры классификации коллективных средств размещения.
4. Опишите статусы номеров, применяющиеся для их учета.
5. Назовите основные и дополнительные гостиничные услуги.
6. Назвать факторы, влияющие на построение организационной структуры службы хаускипинга в различных гостиничных предприятиях. Привести примеры.
7. Каковы роль, место и значение службы хаускипинга в деятельности отеля? Опишите основные отделы, входящие в оргструктуру данной службы.
8. Опишите взаимодействие службы хаускипинга со службой приема и размещения и инженерно-технической службой. Стандарты, документы.
9. Роль автоматизированной системы управления (АСУ) в работе службы хаускипинга. Основные функции АСУ в работе службы хаускипинга.
10. Описать должностные обязанности горничной и навыки, которыми должна обладать горничная высококлассного 5-звездочного отеля. В чем заключается принцип взаимозаменяемости?
11. Назвать все виды и типы уборок, необходимые для полноценного ухода за номерным фондом высококлассной гостиницы.
12. Опишите этапы сезонной генеральной уборки в высококлассном отеле.
13. Что значат статусы: DI DP AE, CL OC, VAC CLN INS?
14. Какой вид уборки необходимо сделать при следующих статусах: oc dt, dp dt arr, ooo, cln arr? Опишите их последовательность. Обоснуйте ответ.
15. Какие пункты должны входить в задание горничной? Кто формирует данное задание?
16. Опишите алгоритм ведения выездной уборки с помощью методики «21 шаг».
17. Описать преимущества использования в уборке номерного фонда профессиональных химических и чистящих средств. Назовите известные отечественные и зарубежные марки данных средств.
18. Назовите отличия кислотных химических средств от щелочных. Какие виды покрытий нельзя чистить кислотными средствами?
19. Каким видам обработки может быть подвергнуто мраморное половое покрытие?
20. Аква-чистка. Назовите преимущества установки ее в отеле.
21. В чем заключается преимущество использования в номерном фонде натурального коврового покрытия?
22. В чем преимущество экстракторной чистки ковровых покрытий от пеногенераторной?
23. Назовите отличие refill-станции от divermait-системы?
24. 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.
25. Опишите этапы подготовки к размещению VIP-гостя со стороны службы хаускипинга.

26. Опишите стандарт lost & found. Необходимые документы для соблюдения стандарта.
27. Опишите алгоритм действий горничной в случае обнаружения ею в номере поврежденного гостем имущества.
28. Для чего необходим чек-лист в работе службы хаускипинга? Какие пункты могут входить в чек-лист? Кто может заполнять чек-лист?
29. Опишите стандарт принятия гостевого белья в стирку прачечной отеля.
30. Что включает в себя вечерний сервис? В какое время и в отелях каких категорий его проводят?
31. Инвентаризация белья в отеле. Цель проведения. Участники инвентаризации. Лист инвентаризации.
32. Назовите все виды обработки постельного белья в гостинице.
33. Опишите оборудование, которое должно входить в прачечную/химчистку 5-звездочного отеля.
34. В чем отличие гладильного катка от каландра? В каких отелях целесообразней всего использовать каждый из этих видов оборудования? Обоснуйте ответ.
35. Назовите документы, которые используют в своей работе служащие службы хаускипинга (супервайзер, горничная, руководитель службы).
36. Дайте определение штатному расписанию. В чем заключается сложность в его составлении для службы хаускипинга. Приведите пример штатного расписания для конгресс-отеля.
37. Опишите должностные обязанности супервайзера и координатора службы хаускипинга.
38. Назовите должностные обязанности руководителя службы хаускипинга. Какими навыками и знаниями должен обладать руководитель службы хаускипинга?
39. Требования к персоналу службы хаускипинга: квалификационные, медицинские, требования к внешнему виду.
40. Опишите этапы приема на работу горничной. Какими квалификационными и личными качествами должна обладать горничная высококлассного отеля?
41. Опишите правила техники безопасности на рабочем месте.
42. Опишите правила соблюдения травматической безопасности.
43. Опишите правила соблюдения санитарной безопасности.

#### *Краткие методические указания*

Контрольные вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ и при выступлении студента с устным докладом, при подготовке к экзамену). При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### *Шкала оценки*

| Оценка | Баллы | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5      | 20    | Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, свободно владеет профессиональной терминологией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.                   |
| 4      | 16    | Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной терминологией, оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.                           |
| 3      | 12    | Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет профессиональной терминологией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях. |
| 2      | 8     | Студент обнаружил удовлетворительные знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой.                                                                                                                                                       |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |   | дованную программой, слабо владеет профессиональной терминологией и оперирует приобретенными знаниями и умениями.                                                                                                                                                                                                |
| 1 | 4 | Студент обнаружил слабые знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, не владеет профессиональной терминологией не оперирует приобретенными знаниями и умениями в моделируемых производственных ситуациях. |

### 5.5 Примеры заданий для выполнения практических работ

1. Рассчитать необходимое число материалов и чистящих средств для генеральной уборки номера согласно нормативам расхода. Комплектация номера определяется самостоятельно

| Объект уборки | Ед. измерения | Наименование и ед. измерения | Расход на единицу измерения | Расход по факту |
|---------------|---------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------|
|               |               |                              |                             |                 |
|               |               |                              |                             |                 |
| <i>Итого</i>  |               |                              |                             |                 |

2. Рассчитать планируемый к приобретению и использованию инвентарь для тележки горничной

| № | Наименование объекта | Характеристика | Вид (оборудование, инвентарь, мебель) | Количество, ед. | Цена, руб. |
|---|----------------------|----------------|---------------------------------------|-----------------|------------|
| 1 |                      |                |                                       |                 |            |
|   | <i>ИТОГО</i>         |                |                                       |                 |            |

3. Разработать документацию для проведения инвентаризации в гостинице

а) Заполните бланк ПРИКАЗА о проведении плановой инвентаризации по форме ИНВ-22 и бланк инвентаризационной ОПИСИ по форме ИНВ-3 для номера гостиницы. В инвентарной описи не менее 20 позиций материально-технических средств.

б) Задание: составьте АКТ о порче гостем имущества гостиничного номера и АКТ на списание имущества (по форме 421-АПК).

#### *Краткие методические указания*

Подготовить задание самостоятельно или в малой группе, защита проходит публично на практическом занятии.

#### *Шкала оценки*

| Оценка | Баллы | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5      | 26-30 | Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, свободно владеет профессиональной терминологией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.                   |
| 4      | 20-25 | Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной терминологией, оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.                           |
| 3      | 15-19 | Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет профессиональной терминологией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях. |
| 2      | 10-14 | Студент обнаружил удовлетворительные знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, слабо владеет профессиональной терминологией и оперирует приобретенными знаниями и умениями.                                                          |
| 1      | 0-9   | Студент обнаружил слабые знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, не владеет профессиональной терминологией не оперирует приобретенными знаниями и умениями в моделируемых производственных ситуациях.                            |

### 5.6 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

1. Разработать чек-лист уборки и оснащения номера по предлагаемым критериям оценки

| №  | Критерий оценки                                   |  |
|----|---------------------------------------------------|--|
| 1  | Вход в номер                                      |  |
| 2  | Гардероб                                          |  |
| 3  | Жилая комната                                     |  |
| 4  | Мебель                                            |  |
| 5  | Комплектация кровати                              |  |
| 6  | Туалетная комната                                 |  |
| 7  | Туалет                                            |  |
| 8  | Ванна                                             |  |
| 9  | Банные бельевые принадлежности и предметы гигиены |  |
| 10 | Осветительные приборы                             |  |
| 11 | Электрическое оборудование                        |  |
| 12 | Климатическое оборудование                        |  |
| 13 | Прочая комплектация номера                        |  |

### *Краткие методические указания*

Задание позволяет проверить умения применения теоретических знаний и практических навыков.

Необходимо выполнить задание письменно, учитывая условия задания. При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

### *Шкала оценки*

| Оценка | Баллы | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5      | 9-10  | Ответ показывает прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.                                                                                                                   |
| 4      | 7-8   | Ответ, обнаруживающий прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе.                                                                                                                             |
| 3      | 5-6   | Ответ, свидетельствующий в основном о знании содержания изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области. |
| 2      | 3-4   | Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся не глубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.                                                                                                                                 |
| 1      | 1-2   | Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |