Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.07.2023 13:23:06
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____ М.В. Усынин
«29» мая 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА ОТЕЛЯ

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки: Управление в гостиничном бизнесе
Квалификация выпускника: Бакалавр
Год набора - 2022

Автор-составитель: Костаке Е. Ю.

Челябинск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 3

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания 6

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 8

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 22

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Организация обслуживания номерного фонда отеля» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни УК-6.2. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения УК-6.3. Владеет методами управления собственным временем; технологиями освоения профессиональных знаний, умений, и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни
ПК-1. Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	ПК-1.1 Осуществляет бизнес-анализ при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания ПК-1.2 Осуществляет обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания ПК-1.3 Применяет обосновано законодательство РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение ПК-3.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале ПК-3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и

	стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
ПК-4. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
ПК-7. Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	ПК-7.1. Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания ПК-7.2. Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания ПК-7.3. Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	УК-3.	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	*1 Этап - Знать:* УК-3.1. Типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия *2 Этап - Уметь:* УК-3.2. Действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды *3 Этап - Владеть:* УК-3.3. Навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
2.	УК-6.	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	*1 Этап - Знать:* УК-6.1. Основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни *2 Этап - Уметь:* УК-6.2. Эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения *3 Этап - Владеть:* УК-6.3. Методами управления собственным временем; технологиями освоения профессиональных знаний, умений, и навыков; методиками саморазвития и

			самообразования в течение всей жизни
3.	ПК-1.	Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	*1 Этап - Знать:* ПК-1.1 Основы бизнес-анализа при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания *2 Этап - Уметь:* ПК-1.2 Осуществлять обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания *3 Этап - Владеть:* ПК-1. Навыками применения законодательства РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
4.	ПК-3.	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	*1 Этап - Знать:* ПК-3.1 Цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение *2 Этап - Уметь:* ПК-3.2 Организовывать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале *3 Этап - Владеть:* ПК-3.3 Навыками формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.
5.	ПК-4.	Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	*1 Этап - Знать:* ПК-4.1 Способы организации встреч, переговоров, создания презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам *2 Этап - Уметь:* ПК-4.2 Разрешать проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами *3 Этап - Владеть:* ПК-4.3 Английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.
6.	ПК-7.	Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	*1 Этап - Знать:* ПК-7.1. Способы организации процессов основного производства организации питания *2 Этап - Уметь:* ПК-7.2. Разрабатывать производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания *3 Этап - Владеть:* ПК-7.3. Навыками координации производственных и социальных процессов основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания.

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	УК-3.	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	*1 Этап - Знать:* УК-3.1. Типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия *2 Этап - Уметь:* УК-3.2. Действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды *3 Этап - Владеть:* УК-3.3. Навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	Оценка «Зачтено»: 1. Хорошее знание назначения службы хаускипинга, основных процедур ее работы. 2. В целом логически корректное, аргументированное изложение ответа на вопросы. 3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов. 4. Достаточно свободное владение основными методами решения практических и ситуационных задач. 5. Точность и обоснованность выводов. 6. Правильные ответы на дополнительные вопросы. Оценка «Не зачтено»: 1.Поверхностное усвоение
2.	УК-6.	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	*1 Этап - Знать:* УК-6.1. Основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни *2 Этап - Уметь:* УК-6.2. Эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения *3 Этап - Владеть:* УК-6.3. Методами управления собственным временем; технологиями освоения профессиональных знаний, умений, и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни	
3.	ПК-1.	Способность проводить анализ, обоснование и выбор решения по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного	*1 Этап - Знать:* ПК-1.1 Основы бизнес-анализа при создании продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания *2 Этап - Уметь:* ПК-1.2 Осуществлять обоснование и выбор возможных организационно-управленческих решений по созданию продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания *3 Этап - Владеть:*	

		питания.	ПК-1. Навыками применения законодательства РФ в области профессиональной деятельности при разработке продуктов и услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	программы курса. 2. Незнание значительной части программного материала. 3. Неспособность использовать основные термины гостиничного бизнеса. 4. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения. 5. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.
4.	ПК-3.	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	*1 Этап - Знать:* ПК-3.1 Цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение *2 Этап - Уметь:* ПК-3.2 Организовывать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале *3 Этап - Владеть:* ПК-3.3 Навыками формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.	
5.	ПК-4.	Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	*1 Этап - Знать:* ПК-4.1 Способы организации встреч, переговоров, создания презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам *2 Этап - Уметь:* ПК-4.2 Разрешать проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами *3 Этап - Владеть:* ПК-4.3 Английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.	
6.	ПК-7.	Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	*1 Этап - Знать:* ПК-7.1. Способы организации процессов основного производства организации питания *2 Этап - Уметь:* ПК-7.2. Разрабатывать производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания *3 Этап - Владеть:* ПК-7.3. Навыками координации производственных и социальных процессов основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания.	

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Устный опрос по темам

Ответить на вопросы и аргументировать свой ответ используя принятую в отельном бизнесе терминологию.

1. Назначение и роль Хаускипинг в отеле.
2. Состав службы Хаускипинг.
3. Требования к персоналу и руководителю службы Хаускипинг.
4. Должностные обязанности сотрудников службы Хаускипинг.
5. Взаимодействие службы Хаускипинг с остальными подразделениями отеля.
6. Взаимодействие Хаускипинг со службой питания.
7. Взаимодействие Хаускипинг с отделом технического обслуживания.
8. Взаимодействие Хаускипинг с финансово-экономическим отделом.
9. Приемы отбора кандидатов в службу Хаускипинг.
10. Вводный инструктаж нового сотрудника Хаускипинг.
11. Виды складов, используемых в службе Хаускипинг.
12. Охарактеризуйте основной офис службы Хаускипинг, обязанности сотрудников офиса.
13. Перечислите факторы, влияющие на результат уборочных работ.
14. Химические средства для проведения уборочных работ. Виды и назначение. Инструкции по безопасности.
15. Техника и инвентарь для проведения уборочных работ.
16. Техника безопасности при проведении уборочных работ.
17. Методы проведения уборочных работ.
18. Виды уборочных работ.
19. Технология уборки гостевого номера.
20. Планирование проведения уборочных работ. Расчет количества сотрудников и нагрузки.
21. Организационные формы проведения уборочных работ. Система взаимозаменяемости.
22. Принципы обращения со служебными ключами. Правила поведения сотрудников Хаускипинга.
23. Эргономия и техника безопасности при выполнении уборочных работ.
24. Организация работы прачечной и химчистки в отеле.
25. Управление сотрудниками службы Хаускипинга.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Задание на подготовку доклада с презентацией по заданной теме

Подготовка докладов с презентацией – обязательный элемент самостоятельной работы студентов в рамках освоения курса «Организация обслуживания номерного фонда отеля». Доклад – это вид самостоятельной научно - исследовательской работы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгля-

ды на нее; реализовывается в виде монологической речи, как публичное, развёрнутое, официальное сообщение, основанное на привлечении документальных данных.

Темы докладов:

1. Внешний вид сотрудников службы Housekeeping.
2. Этикет сотрудников службы Housekeeping.
3. Форма сотрудников службы Housekeeping: критерии подбора.
4. Уборочная техника.
5. Уборочный инвентарь.
6. Химические средства для проведения уборочных работ.
7. Техника безопасности при проведении уборочных работ.
8. Санитарные нормы и правила для сотрудников Housekeeping.
9. Способы мотивации сотрудников службы Housekeeping.
10. Карьера в службе Housekeeping.

Создание докладов с презентаций на заданную тему

Требования к оформлению доклада:

• текст на формате А4, с одной стороны листа;

• шрифт Times New Roman;

• кегль шрифта 14;

• межстрочное расстояние 1,5;

• поля: сверху 2 см, снизу - 2 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;

• доклад должен быть представлен в сброшюрованном виде;

• формат абзаца текста должен быть выровнен «по ширине» положения на странице. Абзацный отступ первой строки каждого абзаца должен быть равен 1,25 см;

• номер страницы проставляется арабскими цифрами в центре верхней части листа без точки, начиная с введения (3 страница). На титульном листе и на Содержании страница не ставится;

•титульный лист оформляется в соответствии с образцом оформления реферата, курсовой работы, выпускной квалификационной работы, принятым в ЧОУВО МИДиС (http://portal.rbiu.ru/company/personal/user/7795/files/lib/).

Цель подготовки доклада:

• продемонстрировать необходимые компетенции по курсу «Организация обслуживания номерного фонда отеля».

• продемонстрировать общий уровень владения основами организации обслуживания номерного фонда отеля.

• продемонстрировать наличие самостоятельного выполнения практических задач и профессионального мышления.

Структура доклада:

• Ключевые слова.

• Аннотация содержания (2-3 предложения).

• Введение (не более 1 страницы). Во введении необходимо обосновать актуальность темы, очертить область исследования, объект исследования, основные цели и задачи исследования, сформулировать выдвигаемые гипотезы, методологическую основу.

• Основная часть состоит из 2-3 разделов. В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор мировой литературы по предмету исследования, в котором дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов к ее решению. Изложение материала не должно ограничиваться лишь описательным подходом к раскрытию выбранной темы. Оно также должно содержать собственное видение рассматриваемой проблемы.

• Заключение (1 страница). В заключении кратко излагаются выводы, а также предполагаемые научные результаты и прогнозы.

• Библиографический список (от 5 до 10 источников) в алфавитном порядке. В данный список рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет. Библиографический список содержит только те произведения, на которые есть сноски в тексте.

• Приложение (при необходимости).

Общие требования к презентации:

Презентация не должна быть меньше 10 слайдов.

Первый слайд – титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: тема; фамилия, имя, автора, номер учебной группы;

Второй слайд – содержание, где представлены основные вопросы, разобранные в ходе изучения темы. Желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание.

В структуре презентации необходимо использовать: графическую и анимационную информацию: видео, аудио фрагменты, таблицы, диаграммы, инфографику и т.д.

Последний слайд демонстрирует список ссылок на, используемые информационные ресурсы.

Ситуационные задачи

Задача 1. Определите порядок проведения уборки следующих номеров (поставить цифры по порядку):

- уборка в номере после выезда гостя;
- уборка в номере с табличкой «Не беспокоить»;
- уборка в номере свободном, забронированном под заезд гостя;
- уборка в номере с табличкой «Просьба убрать»;
- уборка в номере, в котором проживает гость.

Задача 2. Расставьте в правильном порядке уборочные работы в номере:

- уборка кровати
- проветривание
- уборка санузла
- вытирание пыли
- мытье посуды
- чистка мягкой мебели
- чистка ковровых поверхностей/ мытье пола

Задача 3. Как следует поступить горничной в следующих ситуациях?

- Горничная стучит в дверь, не услышав ответа, заходит в номер и обнаруживает, что гость еще спит.
- Горничная открывает дверь номера с табличкой «Просьба убрать» и обнаруживает гостей внутри. Они ошибочно повесили табличку не той стороной.
- Горничная убирает номер, в это время возвращается гость.
- Горничная убирает номер, из которого выехал гость, и находит золотую сережку.
- Горничная убирает номер и видит, что не хватает одного стакана.
- Горничная убирает номер и видит полотенце из спа-салона отеля.
- Горничная во время уборки номера вспоминает, что забыла взять дополнительную подушку, которую просил гость.
- Горничной требуется поменять постельное белье, но на кровати сложены вещи гостя (одежда).
- Требуется убрать номер. На полу крошки и фантики, а также белье гостя.
- Горничная, вытирая пыль, обнаруживает на подоконнике пустые бутылки.

- Гость живет в отеле в течение недели. Каждый день, приходя в номер, горничная обнаруживает телевизор включенным на 3 канал.
- Горничная приходит убирать номер и обнаруживает в номере спящую собаку.
- Горничная должна поменять постельное белье, но постель выглядит чистой.
- Горничная должна поменять полотенца, так как гость считает свои полотенца грязными и положил их на дно ванной, но у горничной кончился запас чистых полотенец.
- Меняя постельное белье, горничная обнаруживает на нем непонятные пятна.
- Убирая номер, горничная обнаруживает на тумбочке рядом с кроватью деньги.
- Застилая постель, горничная обнаруживает под подушкой пижаму.
- Горничная должна поменять постельное белье, но гость пользуется своим личным бельем.
- Горничная приходит убирать номер, в номере открыто окно.
- Горничной необходимо протереть пыль с дверного косяка, но она не достает до верха двери.

Практическая работа 1.

Выполнить уборку номера по следующей схеме:

Войти в номер
Открыть окно
Включить свет
Убрать посуду
Убрать мусор
Уборка постели:
- снять грязное белье
- проверить кровать
- убрать матрац
- убрать наматрацник
- постелить чистое белье

Вытереть пыль:
- телевизор
- телефон
- мебель
- батареи

Пропылесосить пол
Уборка санузла:
- раковина
- туалетный столик
- ванна
- душевая кабина
- унитаз

Помыть пол в ванной
Разместить чистые полотенца
Разместить индивидуальные предметы гостеприимства в ванной
Проверить содержимое папки для гостей
Закончить уборку

Практическая работа 2. Ролевая игра «Прием белья в прачечную». В парах разыграйте ситуацию сдачи белья в прачечную гостем. Используйте для этого бланк, приведенный ниже.

Бланк заказа прачечной/Laundry service

INTOURIST
CONGRESS • HOTEL

ИМЯ/NAME _____ **НОМЕР КОМНАТЫ**/ROOM NO _____
ДАТА/DATE _____ **ВРЕМЯ**/TIME _____

☐ Экспресс сервис/Express laundry (**Стоимость увеличивается на 50%**/50% surcharge is added)

Все вещи нужно уложить в специально предназначенный пакет, заполнить форму и обратится в службу портье по номеру 34 92 34.
Please fill in the form below, place all items in the laundry bag and call reception 34-92-34

Количество Quantity	Наименование Article	Цена Price	Только глажка Press only	Сумма Total
	Сорочка, блузка/Shirt, blouse	150	150	
	Футболка/T-shirt	100	100	
	Джинсы/Jeans	200	150	
	Брюки/Trousers	200	200	
	Спортивный костюм/Tracksuit	300	200	
	Свитер/Sweater	200	200	
	Юбка/Skirt	150	150	
	Пиджак чистка/Jacket dry cleaning	500		
	Платье, сарафан/Dress	300	250	
	Носки, трусы, платок/Socks, underpants, handkerchief	50		
	Куртка, плащ/Jacket, raincoat	400	250	
	Спецовка/Boilersuit	300	200	
	Майка/Undershirt	100	100	
	Шорты, бриджи, трико/Shorts	100	100	
	Шарфы/Scarf	100		
	Пижама/Pyjamas	200	100	
Промежуточный итог/Subtotal				
50% Экспресс Сервис за дополнительную плату/50% Express service surcharge				
Общий итог/Total				

Все цены указаны в российских рублях, включая НДС
All prices are in Russian Rubles. VAT is included

Стирка/Laundry

Вещи, сданные до 10:00, будут возвращены до 18:00 того же дня;
вещи, сданные после 10:00, будут возвращены на следующий день утром.
Items recieved till 10:00 will be returned same day before 18:00 items recieved after 10:00 will be returned the following day in the morning

Экспресс стирка и глажка (ежедневно с 8:00 до 18:00)/Express laundry and steem (daily 8:00 – 18:00)

Вещи, в этом случае, возвращаются в течении 3-х часов. Надбавка за срочность 50%.
In this case your clothes will be returned in 3 hours. 50% express service surcharge will be added

Обратите внимание.
Отель не несет ответственности за изменение цвета вещей, а также за порчу молний, пуговиц и пр. Сдавая вещи в прачечную, Вы соглашаетесь с тем, что в случае утери или повреждения, компенсация не может превышать стоимость стирки вещи более чем в 7 раз.

Please notice.
The hotel cannot take responsibility for shrinkage, loss of colours, buttons, zips, etc. The laundry is accepted on the understanding that in case of loss and damage, compensation cannot exceed 7 times the cost of laundering/cleaning the article

Подпись/Signature _____

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Вопросы к зачету

1. Housekeeping в отеле: состав службы, назначение деятельности, взаимодействие с другими подразделениями. Организация труда сотрудников службы Housekeeping. Склады и офисы службы Housekeeping.

2. Прием гостей. Категории гостей. Интерьеры. Оснащения номеров. Виды номеров. Предметы обстановки и оснащения номеров

3. Рабочие средства. Учет расхода рабочих средств. Факторы, влияющие на результат уборочных работ в отеле. Виды и методы проведения уборочных работ. Инструменты планирования и контроля уборочных работ. Техника безопасности при выполнении уборочных работ.

4. Виды гостевых и общественных помещений, порядок их уборки. Варианты строительного оснащения в отеле и способы их уборки. Требования к оснащению отеля и его номеров в соответствии с их категорией.

5. Понятие руководства сотрудниками службы Housekeeping, стили управления. Способы развития персонала службы Housekeeping. Требования к управляющей службы Housekeeping. Технология приема новых сотрудников в службу Housekeeping. Введение в курс дела новых сотрудников

6. Прием гостей. Категории гостей. Интерьеры. Оснащения номеров. Виды номеров. Предметы обстановки и оснащения номеров.

7. Повышение производительности труда. Обучение. Исследование временных затрат и затрат по трудоемкости при уборке номеров. Плановое распределение обязанностей и роль должностных инструкций. Контроль. Управление персоналом.

8. Мебель из натуральных материалов. Плетеная мебель. Мебель со стеклянными и зер-кальными поверхностями. Пластиковая мебель. Мебель из металла или металлическими ча-стями. Мягкая мебель. Мебельный склад. Требования к комфорту и гигиене спального места. Постельные принадлежности.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

1. Неверно, что универсальные салфетки из микрофибры должны

a) придавать блеск поверхностям
b) иметь антистатический эффект
c) быть разных цветов
d) быть все одинакового размера

2. Неверно, что синтетические ковровые покрытия

a) износоустойчивы
b) могут быть подвергнуты антистатической обработке
c) обладают антиаллергенными свойствами
d) деформируются при влажной обработке

3. Неверно, что в состав службы хаускипинга входит

a) супервайзер
b) горничная
c) портье

d) портная

4. Линолеум нуждается в уборке ……..средствами

a) нейтральными
b) кислотными
c) щелочными
d) слабокислотными

4. **Не верно, что инвентаризацию белья проводят с целью**
a) выявления потерь белья
b) определения количества белья для пополнения стоков
c) определения количества белья для списания
d) выявления качества и плотности бельевой ткани

6. Верно, что многослойные полимерные покрытия

a) защищают полы от абразивного воздействия частиц грязи, пролитых агрессивных жидкостей
b) удаляют пыль и мелкие частицы грязи
c) кристаллизуют поверхность пола
d) придают поверхностям антистатический эффект

7. Неверно, что рефилл-станция (refill station), автоматическая система наполнения бутылок, …

a) является более экономичной системой
b) является более безопасной системой за счет минимального контакта со средством
c) не требует подключения к воде и электричеству
d) имеет цветовую кодировку

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

a) «от чистого-к грязному»
b) «по часовой стрелке»
c) «снизу верх»
d) «сверху вниз»

9. Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда- это……

a) Housekeeping Report
b) Floor Report
c) Отчет по статистике статусов номеров
d) Поэтажный лист

10. Неверно, что к должностным обязанностям супервайзера относится

a) Контроль уборки номерного фонда
b) Подача заявок в инженерно-техническую службу
c) Оформление актов порчи гостиничного имущества
d) Закуп санитарно-гигиенической продукции

11. Неверно, что к должностным обязанностям руководителя службой хаускипинга

a) Контроль чистоты в номерном фонде и общественных помещениях
b) Продвижение гостиничных услуг на рынке

c) Заполнение отчетов по расходу санитарно-гигиенических средств
d) Инвентаризация бельевого хозяйства

12. Рядом с номером, на котором висит табличка «Не беспокоить» работать пылесосом

a) можно, т.к. идет уборка коридора
b) не желательно, можно сделать это позже
c) категорически нельзя

13. Последовательность уборки

a) В первую очередь убирают номера по просьбе гостей, затем номера под заезд , номера с текущей уборкой, номера после выезда , номера , заезд в которые назначен не в текущий день
b) В первую очередь убирают освободившиеся номера, затем номера с текущей уборкой, номера по просьбе гостей.
c) В первую очередь убирают забронированные номера, затем номера после выезда гостя , выполняют текущую уборку

14. Стоимость нанесенного ущерба имуществу гостиницы

a) оплачивается гостем на основании акта
b) оплачивается гостем на основании распоряжения руководителя службы
c) не оплачивается гостем

15. К самостоятельной работе горничной допускаются лица, прошедшие:

a) Вводный инструктаж, инструктаж по пожарной безопасности, первичный инструктаж на рабочем месте и стажировку;
b) Вводный инструктаж и обучение безопасным методам и приемам труда;
c) Первичный инструктаж на рабочем месте и инструктаж по электробезопасности на 1 группу и проверку знаний безопасных методов и приемов работы при использовании оборудования, работающего от сети.
d) Все перечисленные виды инструктажа и стажировку.

16. Взаимодействие со службой приема и размещения (СПиР, портье)

a) АСПиР ежедневно предоставляет сотрудникам номерного фонда, горничным состояние номеров в гостинице, информацию о первоочередной уборке , пожелания и гостей или же, наоборот, противопоказания (по здоровью) при уборке.
b) СПИР дает информацию горничным о необходимости предоставить дополнительное оборудование или средства первой необходимости в номер: чайный набор, дополнительные подушки, одеяло, тапочки, халат, гладильную доску, детскую кровать или дополнительную большую кровать.
c) Служба номерного фонда информирует СПИР готов ли номер для вновь прибывшего гостя, каково время ожидания номера.
d) Все варианты верные

17. Взаимодействие со службой безопасности

a) Горничная должна сообщать в службу безопасности (непосредственно или через руководителя номерного фонда) обо всех подозрительных моментах, связанных с Гостями (отсутствие в номере несколько ночей, хранение нестандартного, крупногабаритного багажа, оружие...)

b) Горничная может привлекаться службой безопасности в целях контроля или помощи, но сама она не должна проявлять инициативы и делиться с кем-либо своими подозрениями.

18. Уборку в однокомнатном номере начинают

a) с уборки кровати
b) с уборки обеденного стола
c) с уборки поверхностей от пыли

19. Нужно ли закрывать дверь при уборке номера ?

a) дверь в него должна быть открыта, но вход перекрыт рабочей тележкой из коридора;
b) дверь в номер должна быть закрыта на ключ изнутри, на двери вывешена табличка "Уборка номера"
c) дверь в номер должна быть закрыта (не на ключ) или слегка приоткрыта, на двери вывешена табличка "Уборка номера"

20. Уборку номера с заменой белья проводят :

a) в присутствии гостя
b) без присутствия гостя
c) это не имеет значения

21. Какие их перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

a) туалетные принадлежности(мыло, полотенца, шампунь и т.д.), уборка номера
b) туалетные принадлежности(мыло, полотенца, шампунь и т.д.), консьерж
c) обмен валюты, уборка номера
d) уборка номера, консьерж

22. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

a) 12.00 часов текущих суток по местному времени
b) 15.00 часов текущих суток по местному времени
c) 24.00 часа текущих суток по местному времени
d) 08.00 часов текущих суток по местному времени

23. Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:

a) за целые сутки
b) за половину суток
c) почасовая
d) по договоренности

14. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00. Оплата будет произведена за:

a) двое суток
b) одни сутки
c) половину суток
d) трое суток

15. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

a) кредитными картами
b) драгоценностями
c) распиской
d) ваучерами

16. Есть три основных вида уборки гостиничных номеров в категориях гостиниц:

a) периодическая, полная, генеральная
b) периодическая, полная, общая
c) полная, общая, генеральная

17. Logbook

a) журнал для заявок в инженерно-техническую службу
b) акт по оформлению забытых вещей гостей
c) инструкция по использованию технического оборудования
d) журнал передачи смен

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

a) 25-27
b) 7-10
c) 15-18
d) 10-12

19. Для чего используется синий цвет микрофибры при уборке номеров:

a) для мытья окон и зеркал
b) твердая поверхность
c) дезинфекция

20. Для чего используется красный цвет микрофибры при уборке номеров:

a) твердая поверхность
b) дезинфекция
c) унитаз, ванная

21. Для чего используется желтый цвет микрофибры при уборке номеров:

a) твердая поверхность
b) дезинфекция
c) унитаз, ванная

22. Для чего используется зеленый цвет микрофибры при уборке номеров:

a) твердая поверхность
b) дезинфекция
c) унитаз, ванная

23. Какой цвет микрофибры используется для мытья окон и зеркал?

a) желтый
b) Красный
c) Синий

24. Какой цвет микрофибры используется для мытья твердых поверхностей?

a) желтый
b) зеленый
c) синий

25. Какой цвет микрофибры используется для мытья унитаза?
a) желтый
b) красный
c) синий

26. Какой цвет микрофибры используется для дезинфекции?
a) желтый
b) красный
c) синий

27. Что не следует делать при отказе гостя от уборки в номере?
a) Спросить о желании гостя провести уборку в другое время
b) Убедить гостя в необходимости уборки в номере
c) Отметить в отчете горничной статус «отказ от уборки» и время

28. Что не следует делать при отказе гостя от уборки в номере?
a) Спросить о желании гостя провести уборку в другое время
b) Спросить о необходимости уборки мусора и замены полотенец
c) Предложить гостю прогуляться в парке во время уборки в номере

29. Что не является правилом уборки жилого помещения?

a) Вещи гостей аккуратно развешивают и раскладывают там, где гость их оставил
b) Оставленную гостем еду, горничные дойдают
c) Ценные вещи и документы не трогают

30. Что не является правилом уборки жилого помещения?
a) Пижаму аккуратно складывают и кладут под подушку, чтобы был виден краешек
b) Ценные вещи и документы не трогают
c) Горничные приносят гостям газеты каждое утро

31. Что не является правилом уборки жилого помещения?
a) Горничные должны убрать жилой номер за 30 минут
b) Покрывало, подушки и др. хранят на том же месте
c) Проверяют наличие заказа в прачечную

32. Что не следует делать если гость плохо себя чувствует?
a) Проверять номер каждые 24 часа
b) Полотенца и постельное белье меняют каждые сутки
c) Предоставлять лекарства гостю

33. Что не следует делать если гость плохо себя чувствует?
a) Проверять номер каждые 24 часа
b) По просьбе гостя вызвать первую медицинскую помощь
c) Рекомендовать гостю способы лечения

34. Что не является фактором, влияющие на результат уборочных работ:

a) Вода
b) Форма сотрудника
c) Температура

35. Что не является фактором, влияющие на результат уборочных работ:
a) Температура
b) Время
c) Уровень квалификации горничной

36. Что не является фактором, влияющие на результат уборочных работ:
a) Бренд моющего средства
b) Время
c) Уборочная техника

37. Что не является методом уборочных работ?
a) Азонирование воздуха
b) Дезинфекция
c) Чистка щеткой

38. Что не является методом уборочных работ?
a) Влажная чистка
b) Полировка/ натирание
c) Проветривание

39. Что не является методом уборочных работ?
a) Мытье
b) Вынос мусора
c) Дезинфекция

40. Что не является методом уборочных работ?
a) Чистка при помощи спрея
b) Удаление пятен
c) Замена полотонец

41. В чем измеряется жесткость воды?
a) m/mol
b) ph
c) kg

42. Как называется уборка с использованием малого количества жидкости?
a) Мытье
b) Пылесборные работы
c) Влажное вытирание поверхностей

43. Какой метод уборочных работ служит для удаления грязи, крупного, заметного мусора?
a) Мытье
b) Подметание
c) Дезинфекция

44. Шкала ph используется для определения
a) Кислотности веществ
b) Жесткость веществ

c) Хлорированности веществ

45. Как называются соединения, молекулы которых состоят из одной молекулы воды и одной молекулы жира?

a) Жиры
b) Кислоты
c) Тензиды

46. Какое вещество удаляет жировой налет и белковые пятна?

a) Спирт
b) Щелочь
c) Парафин

47. Какое вещество придает блеск?

a) Парафин
b) Абразив
c) Спирт

48. Какое вещество образует полировочную пленку?

a) Лимонная кислота
b) Воск
c) Лимонная кислота

49. Какое вещество собирает и накапливает жидкости?

a) Воск
b) Силикон
c) Целлюлоза

50. Какое вещество улучшает блеск после механической полировки?

a) Полироль
b) Парафин
c) Эмульгатор

51. Какое вещество создает ощущение чистоты

a) Эмульгатор
b) Эластин
c) Отдушка

52. Какое вещество образует устойчивую блестящую защитную пленку?

a) Отдушка
b) Полироль
c) Щелочь

53. Какой размер купального полотенца?

a) 1000 x 500
b) 1000x1500
c) 700x1400

54. Какой размер полотенца для рук?

a) 500x500
b) 700x1400
c) 500x700

55. Какой размер полотенца полотенца для душа?

a) 700x1400
b) 500x500
c) 500x1400

56. Что не является кретерием для выбора униформы горничной?
a) Ткань не должна линять
b) Размер должен быть современным
c) Удобный покрой, дающий свободу движениям

57. Что не является кретерием для выбора униформы горничной?
a) Допустимая температура при стирки – 60 градусов
b) Наличие карманов
c) Наличие молнии

58. Что не является кретерием для выбора униформы горничной?
a) Допустимая температура при стирки – 40 градусов
b) Ткань не должна линять
c) Не должно быть никаких дополнительных аксессуаров, раздражающих или травмирующих кожу

59. Что не является кретерием для выбора униформы горничной?
a) Допустимая температура при стирки – 40 градусов
b) Ткань не должна линять
c) Не должно быть никаких дополнительных аксессуаров, раздражающих или травмирующих кожу

60. Что не является медицинским противопоказанием для работы горничной?
a) Хронические заболевания органов дыхания (тяжелые формы)
b) Заболевания нервной системы, психические заболевания
c) Ношение горничной очков

61. Что не является медицинским противопоказанием для работы горничной?

a) Хронические заболевания органов дыхания (тяжелые формы)
b) Ношение брекетов
c) Заболевания нервной системы, психические заболевания

62. Что не является видом складского помещения?
a) Центральный склад
b) Бельевой склад
c) Шкаф для документов

63. Что не является видом складского помещения?
a) Бельевой склад
b) Склад технического инвентаря
c) Прачечная

64. Что не является видом складского помещения?

a) Бюро находок
b) Гараж для автотранспорта
c) Склад мебели

65. Каково стандартное время уборки жилого номера?
a) 5-10 минут

b) 15-20 минут
c) 30-40 минут

66 . Неверно, что к должностным обязанностям руководителя службой хаускипинга относится
a) контроль чистоты в номерном фонде и общественных помещения
b) продвижение гостиничных услуг на рынке
c) инвентаризация бельевого хозяйства

67. Верно, что в первую очередь убираются номера
a) проживающих гостей
b) поставленные на бронь
c) с табличкой «Просьба убрать номер»

68. Guest amenity products – это…
a) анкета для гостя
b) список дополнительных услуг
c) косметико-парфюмерная продукция

69. Неверно, что к принципам выбора поставщика профессиональной химии относится
a) репутация компании
b) наличие всех необходимых гигиенических и экологических сертификатов
c) стильный фирменный вид упаковки

70. Неверно, что к преимуществам использования профессиональной химии относится
a) снижение расходов и затрат на моющие средства
b) контроль дозировок
c) лояльное отношение персонала к используемым веществам

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Критерии оценивания устных ответов на вопросы по темам

Оценка	Правильность ответов на вопросы
«отлично»	Знание основных процедур работы службы хаускипинга в отеле, видов и методов проведения уборочных работ, их порядка. Знание требований к оснащению отеля и его номеров в соответствии с их категорией. Владение терминологией гостиничного бизнеса. Корректные ответы на дополнительные вопросы, приведение примеров.
«хорошо»	Знание основных процедур работы службы хаускипинга в отеле, видов и методов проведения уборочных работ, их

	порядка. Знание требований к оснащению отеля и его номеров в соответствии с их категорией. Использование терминологии гостиничного бизнеса. Корректные ответы на дополнительные вопросы.
«удовлетворительно»	Знание основных процедур работы службы хаускипинга в отеле, видов и методов проведения уборочных работ, их порядка; частичное использование терминологии гостиничного бизнеса. Неполные или некорректные ответы на дополнительные вопросы.
«неудовлетворительно»	Слабое знание основных процедур работы службы хаускипинга в отеле, незнание видов и методов проведения уборочных работ, их порядка; грубые ошибки в терминологии гостиничного бизнеса. Некорректные ответы на дополнительные вопросы.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Критерии оценивания выполнения практического задания

Оценка	**Правильность (ошибочность) выполнения заданий**
«задание зачтено»	Успешное выполнение практических заданий. Владение навыками проведения уборочных работ, приемами планирования работы сотрудников и службы в целом. Способность организовывать работу службы, умение контролировать выполнение основных работ, владение приемами руководства службой хаускипинга. Умение применять основные приемы и методы планирования, проведения и контроля уборочных работ. Самостоятельное выполнение практических заданий и упражнений.
«задание не зачтено»	Невыполнение практических заданий и самостоятельной работы. Неспособность организовывать и выполнять основные работы службы хаускипинга. Грубые ошибки при выполнении практических заданий и самостоятельной работы.

Критерии оценивания доклада

Оценка	**Правильность (ошибочность) выполнения задания**
«зачтено»	Содержание доклада соответствует теме. Правильное использование источников литературы. Соответствие оформления доклада стандартом. Знание учащимся изложенного в докладе материала (для ответа на устные вопросы). Умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы в тексте и устно. Тезисы и предположения аргументированы, сделаны выводы и умозаключения. В тексте отражено умение анализировать фактический материал

	и исторические и культурные факты.
«не зачтено»	Тема доклада раскрыта недостаточно полно. Отсутствует библиографический список. Тезисы и предположения не аргументированы, не сделаны выводы и умозаключения. В тексте отсутствует фактологический анализ. Ответы на устные вопросы не отражают умение грамотно и аргументировано изложить суть доклада.

Критерии оценивания презентаций

№	Параметры оценивания презентации	Выставляемая оценка (балл) от 1 до 3
1	Связь презентации с темами раздела	
2	Содержание презентации выбранной теме	
3	Заключение презентации (выводы)	
4	Графическая информация (иллюстрации, графики, таблицы, диаграммы и т.д.)	
5	Анимационные эффекты (видео и аудио фрагменты, динамичная инфографика и т.д.)	
	Итого баллов:	

На каждый представленный параметр заполняется таблица оценивания, где по каждому из критериев присваиваются баллы от 1 до 3, что соответствует определённым уровням развития компетентности: 1 балл – это низкий уровень; 2 балла – это средний уровень; 3 балла – высокий уровень. Определение уровня компетентности:

Количество набранных баллов за представленную презентацию	Уровни	Оценка
от 12 до 15	Высокий уровень	отлично
от 8 до 11	Средний уровень	хорошо
от 5 до 8	Низкий уровень	удовлетворительно
до 5	-	неудовлетворительно

Критерии оценки ситуационных задач

Собственная позиция должна быть четко оформлена. В ответе необходимо давать развернутую характеристику собственной позиции по вопросу, привести примеры. После приведенного примера нужно сделать вывод.

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	Решения точны, логичны и аргументированы. В ответе использована терминология гостиничного бизнеса, приведены примеры. Присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты и иные правила.
«хорошо»	Решения точны, логичны и аргументированы. В ответе использована терминология гостиничного бизнеса, допустимы несущественные ошибки. Присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты и иные правила.
«удовлетворительно»	Ответ не полный, но верный. Терминология гостиничного бизнеса используется частично или с ошибками. Ссылки на нормативно-правовые акты неубедительны.
«неудовлетворительно»	В содержании ответа допущены логические и теоретические

	ошибки, нет аргументации и примеров. Необходимая терминология и нормативно-правовые акты не использованы.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Зачет по дисциплине

Критерии оценивания знаний на зачете

Оценка «Зачтено»:

1. Хорошее знание назначения службы хаускипинга, основных процедур ее работы.
2. В целом логически корректное, аргументированное изложение ответа на вопросы.
3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов.
4. Достаточно свободное владение основными методами решения практических и ситуационных задач.
5. Точность и обоснованность выводов.
6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «Не зачтено»:

1.Поверхностное усвоение программы курса.
2. Незнание значительной части программного материала.
3. Неспособность использовать основные термины гостиничного бизнеса.
4. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения.
5. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

Тестирование по дисциплине

Критерии оценивания теста

Оценка успешности прохождения теста отпределяется следующей сеткой: от 0% до 29% – «неудовлетворительно», от 30% до 59% – «удовлетворительно»; 60% – 79 % – «хорошо»; 80% -100% – «отлично».