

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Кафедра производственного менеджмента

Составитель А. П. Щеглова

**ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБЫ УПРАВЛЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА
И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

**Методические материалы к практическим занятиям
и самостоятельной работе**

Рекомендовано цикловой методической комиссией
специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство
в качестве электронного издания для использования
в образовательном процессе

Кемерово 2025

Рецензенты:

Л. Л. Закамская – кандидат технических наук, доцент кафедры производственного менеджмента

Щеглова Анастасия Павловна

Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг : методические материалы к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство / / Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева ; кафедры производственного менеджмента ; составитель: А. П. Щеглова. – Кемерово, 2025. – 1 файл (549 Кб). – Текст : электронный.

Приведены тематика и содержание практических занятий, а также самостоятельной работы, материал, необходимый для успешного изучения дисциплины.

Назначение издания – помощь обучающимся в получении знаний по дисциплине «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и организации практической работы.

© Кузбасский государственный
технический университет
имени Т. Ф. Горбачева, 2025
© Щеглова А. П., составление,
2025

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	4
1. Содержание практических занятий и самостоятельной работы по дисциплине	4
Раздел 1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	12
Практическое занятие 1.	
Тема: Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	12
Практическое занятие 2.	
Тема 2. Оформление контроля качества уборки номеров	18
Практическое занятие 3.	
Тема: Составление памятки по уборке помещений гостиницы	19
Практическое занятие 4.	
Тема: Оформление забытых вещей	20
Раздел 2. Организация работы прачечной и химчистки	22
Практическое занятие 5.	
Тема: Расшифровка ярлыков текстильных изделий	22
Практическое занятие 6.	
Тема: Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	23
Раздел 3. Обеспечение безопасности проживающих	24
Практическое занятие 7.	
Тема: Составление концепции безопасности для гостиницы	24
Практическое занятие 8.	
Тема: Составление схемы структуры службы безопасности	25
Раздел 4. Сохранность имущества проживающих	26
Практическое занятие 9.	
Тема: Составление программы противодействия воровству в гостинице	26
Практическое занятие 10.	
Тема: Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз	27
2. Критерии оценки практической работы	28
3. Промежуточная аттестация	29
4. Самостоятельная работа	30
5. Информационное обеспечение реализации программы	32

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» является обязательной частью МДК.02.02 основной образовательной программы в соответствии с ФГОС специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Учебная дисциплина «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Освоение дисциплины направлено на формирование: общих компетенций: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9 и профессиональных компетенций: ПК 2.2, ПК 2.4

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;

- современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- основы предпринимательской деятельности;
- основы финансовой грамотности;
- психологические основы деятельности коллектива,
- психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности;
- Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных при эксплуатации номерного фонда;
- теория межличностного и делового общения, конфликтологии малой группы;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе номерного фонда;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб номерного фонда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила хранения и выдачи вещей гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе но-

мерного фонда;

- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб номерного фонда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы
- составлять план действия;
- определять необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовывать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;

- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи, презентовать идеи открытия собственного дела;
- организовывать работу коллектива и команды ;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;
- проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- анализировать результаты деятельности служб номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- оформлять документы, подтверждающие хранение вещей гостя в гостиничном комплексе или ином средстве разме-

щения;

- вести журнал передачи смены.

Иметь практический опыт:

- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб номерного фонда;
- взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- проведение текущего аудита службы номерного фонда;
- передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы номерного фонда;
- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

Методические указания разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Целью методических указаний является повышение эффективности теоретических и практических занятий посредством более четкой организации учебного процесса, создания целевых установок по каждой теме, систематизации материала по курсу, взаимосвязи тем курса, полного материального и методического обеспечения образовательного процесса.

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной двухспальной кроватью)»

Основное оборудование:

- кровать двухместная;
- прикроватная тумбочка;

- настольная лампа (напольный светильник);
- стол;
- кресло;
- стул;
- зеркало;
- шкаф;
- телефон;
- телевизор;
- зеркало;
- одеяло;
- подушка;
- покрывало;
- комплект постельного белья;
- шторы;
- напольное покрытие;
- укомплектованная тележка горничной;
- ведро для мусора;
- стакан;
- полотенце для лица;
- полотенце для тела;
- полотенце для ног;
- индивидуальные косметические принадлежности.

Кабинет Организация деятельности сотрудников службы
номерного фонда

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гости-
ниц.

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»:

- комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.);
- персональный компьютер;
- стойка ресепшн;
- телефон.
- многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс);
- сейф;
- POS-терминал;
- шкаф для папок;
- детектор валют;
- лотки для бумаги.

Основное оборудование:

- кровать двухместная;
- прикроватная тумбочка;
- настольная лампа (напольный светильник);
- стол;
- кресло;
- стул;
- зеркало;
- шкаф;
- телефон;
- телевизор;
- зеркало;
- одеяло;
- подушка;
- покрывало;
- комплект постельного белья;
- шторы;
- напольное покрытие;
- укомплектованная тележка горничной
- ведро для мусора;
- стакан;
- полотенце для лица;
- полотенце для тела;
- полотенце для ног;

- индивидуальные косметические принадлежности.

Технические средства обучения:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гости-ниц.

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы вначале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по контрольным вопросам.

Практические задания должны быть оформлены в соответствии с установленными требованиями и содержать промежуточные и окончательные результаты решения поставленных вопросов и задач в полном объеме с необходимым обоснованием.

Формой промежуточной аттестации является экзамен.

1. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОЭТАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЦЫ

Практическое занятие 1

Тема: Составление персональных заданий горничным и супервайзерам

Цель:

- научиться формулировать четкие и конкретные задания для горничных и супервайзеров, учитывая специфику работы, чтобы повысить эффективность выполнения задач и улучшить качество обслуживания;

- освоить методы оценки и учета индивидуальных навыков и предпочтений сотрудников при составлении заданий, что позволит оптимизировать рабочий процесс и повысить мотивацию персонала;

- изучить подходы к мониторингу и оценке выполнения персональных заданий, чтобы обеспечить обратную связь и корректировать задания в зависимости от результатов работы, что способствует постоянному улучшению качества услуг.

Задание 1. 1. Изучите должностные обязанности для горничных всех смен, горничных 1-й утренней смены, горничных 1-й дневной смены, вечерней и ночной смен. Ответьте письменно на вопрос, какие могут быть отличия в них в зависимости от уровня (звёздности) гостиницы и структуры административно-хозяйственной службы (АХС)?

Общие положения. Горничные всех смен обязаны:

1. Максимально качественно и эффективно убирать гостевые, служебные и иные помещения.
2. Работать по графику, утвержденному начальником АХС гостиницы.
3. Соблюдать в полном объеме технологию и стандарты работы АХС предприятия.
4. Бережно относиться к имуществу отеля, его гостей и со-

трудников, а также к окружающей среде.

5. Правильно и бережно использовать моющие средства, инвентарь и уборочную технику.

6. Соблюдать режим экономии расходных материалов. Экономить электроэнергию, тепло, воду.

7. Поддерживать в чистоте рабочее место (комната горничных), осуществлять постоянный уход за уборочной техникой и инвентарем.

8. Строго соблюдать правила пожарной безопасности, техники безопасности и охраны труда.

9. Знать технологию проведения уборочных работ и строго соблюдать санитарно-гигиенические требования.

10. Иметь аккуратный вид, соблюдать правила личной гигиены.

11. Строго соблюдать режим рабочего времени и перерывов на отдых и прием пищи.

12. Своевременно проходить медицинский осмотр.

13. Знать приемы оказания первой медицинской помощи.

14. Дружелюбно и предупредительно относиться к клиентам отеля.

15. Постоянно повышать квалификацию, участвовать в производственном и ином обучении.

16. Незамедлительно возвращать забытые вещи гостям или в офис АХС.

17. Оперативно сообщать руководству службы о возможных поломках и неисправностях в отеле.

18. Немедленно сообщать своему непосредственному руководителю или службе безопасности о случаях нарушения правил проживания в гостинице, появления в здании подозрительных лиц, об обнаружении забытых вещей и предметов.

19. Неукоснительно выполнять внутренние инструкции АХС, а также общие правила, приказы, распоряжения, меморандумы по отелю.

Горничным 1-й (утренней) смены в большинстве своем вменяются следующие конкретные обязанности.

1. Приход к назначенному времени в офис службы хозяйственного обеспечения с целью получения рабочего задания, необходимых ключей и краткого инструктажа.

2. Получение необходимого для работы инвентаря, моющих и чистящих средств, расходных материалов у непосредственного руководителя (супервайзера).

3. Комплексная уборка центрального холла отеля:

- мытье пола в холле;
 - удаление пыли и загрязнений с мебели и других поверхностей в холле, раскладывание печатной рекламной продукции;
 - уборка зоны службы приема и размещения;
 - приведение в порядок главного входа гостиницы;
 - чистка ковровых поверхностей в холле;
 - контроль чистоты конференц-залов и, если необходимо, их уборка;
 - уборка зоны лобби-бара, кафе, ресторана;
 - уборка гостевых лифтов и лестниц;
 - поддержание чистоты и порядка в общественных (гостевых) туалетах;
 - приведение в порядок телефонных аппаратов и телефонных кабин;
 - уборка помещений гардероба и камеры хранения;
 - полив и уход за растениями в холле.
4. Уборка оздоровительного центра.
5. Уборка в помещении салона красоты.
6. Уборка служебных лестниц и лифтов.
7. Уборка бизнес-центра.
8. Наведение порядка в холлах и зонах отдыха на жилых этажах.

9. Выполнение других дополнительных поручений руководителя службы и его помощников.

10. Отчет супервайзеру о проделанной за смену работе.

Вторая подгруппа горничных 1-й смены заступает на работу позже, по причине того, что начинать уборку номеров в 7 часов утра слишком рано. Это мешает и беспокоит гостей. Только после того, как большинство гостей покинет номера, следует приступать к уборке. Эту смену можно условно назвать дневной.

Горничным 1-й дневной смены чаще всего вменяются следующие конкретные обязанности.

1. Приход без опозданий в офис службы хозяйственного обеспечения для получения персонального задания (Floor Report),

ключа от запланированного к уборке сектора номеров с обязательной подписью за получение ключа.

2. Получение важной информации от руководителя службы или его ассистента об особенностях (специфике) дня.

3. Уборка определенного количества номеров в строгом соответствии с установленной в отеле последовательностью уборки номерного фонда.

4. Строгое соблюдение санитарно-гигиенических норм при работе с бельем.

5. Незамедлительное оповещение непосредственного руководителя о необходимости ремонта или профилактических работ в гостевых комнатах и других помещениях отеля.

6. Соблюдение правил и порядка уборки номеров, на ручках дверей которых вывешены таблички «Просьба не беспокоить».

7. Знание правил и норм пополнения гостевых комнат предметами индивидуального пользования.

8. Подготовка номеров к заезду особо важных персон (VIP).

9. Строгое соблюдение введенных в гостинице правил в случае обнаружения забытых или оставленных гостями вещей.

10. Внимательное отношение к вверенным служебным ключам, бережное отношение к имуществу клиентов, проявление бдительности при работе в жилой зоне отеля.

11. Приведение в порядок рабочих тележек и рабочих мест.

12. Выполнение дополнительных поручений по указанию непосредственного руководителя.

13. Тщательное и своевременное заполнение своих персональных заданий.

14. Сдача в конце смены персонального задания и ключа в офис АХС.

15. Получение разрешения дежурного по офису закончить смену и покинуть пределы гостиницы.

16. Приведение в порядок униформы.

Конкретные должностные обязанности горничных вечерней смены. Горничные вечерней смены принимают работу у

1-й смены горничных и имеют следующий круг обязанностей.

1. Получение необходимых для работы материалов, ключей, инструкций в офисе и от супервайзера вечерней смены.

2. Выполнение работы, которая по объективным причинам не была сделана 1-й сменой горничных, включая уборку номеров.

3. Промежуточная уборка в номерах, занимаемых VIP-персонами.

4. Уборка номеров по мере их высвобождения в вечернее время с целью ликвидации простоя в процессе продажи номеров.

5. Подготовка номеров ко сну проживающих (вечерний сервис) согласно установленным в отеле стандартам.

6. Поддержание чистоты в общественных (гостевых) туалетах.

7. Контроль чистоты в оздоровительном центре и, если необходимо, его уборка.

8. Уборка офисов, служебных помещений и служебных туалетов на этажах.

9. Проверка чистоты конференц-залов и их уборка в случае необходимости.

10. Подготовка детских кроватей и дополнительных мест для взрослых в номерах по указанию непосредственного руководителя.

11. Наведение чистоты и порядка в местах общего пользования.

12. Проведение дополнительной уборки в номерах по просьбе клиентов и распоряжению супервайзера вечерней смены.

13. Полив и уход за растениями в гостинице.

14. Подготовка и комплектация уборочных тележек к следующему рабочему дню.

15. Завершение работы и оповещение супервайзера об уходе с территории гостиницы.

Должностные обязанности горничных ночной смены.

1. Получение заданий и указаний от супервайзера вечерней смены при приходе на работу.

2. Выполнение распоряжений ночного менеджера в течение

ние всей смены.

3. Выполнение всех уборочных работ, оставшихся после вечерней смены.

4. Уборка номеров по мере их высвобождения в ночное время с целью ликвидации их простоя в процессе продажи номеров.

5. Уборка офисов.

6. Уборка служебной зоны в центральном холле гостиницы:

- зона службы приема и размещения;
- помещения камеры хранения и гардероба.

7. Уборка гостевой зоны в центральном холле гостиницы:

- зона бара;
- гостевые лифты;
- конференц-залы;
- телефонные аппараты и телефонные кабины;
- общественные (гостевые) туалеты;
- центральный вход гостиницы.

8. Уборка банкетных залов, помещений для приемов.

9. Уборка ресторанов.

10. Уборка оздоровительного центра.

11. Уборка бизнес-центра, сервис-бюро, комнат для переговоров и совещаний.

12. Подготовка к сдаче смены.

13. Сдача ключей, средства связи супервайзеру 1-й смены. Доклад о происшедшем за смену и внесение наиболее важной информации в «Журнал передачи смен».

Цели и задачи горничных ночной смены заключаются в проведении уборочных работ в позднее ночное время после закрытия и окончания работы некоторых служб и подразделений отеля, а также в осуществлении отдельных уборочных работ, которые желательно проводить в отсутствие клиентов. Как мы видим, во многом функции горничных ночной смены совпадают с функциями предыдущих смен. И это не случайно. Высочайшие стандарты обслуживания требуют постоянного и систематического контроля чистоты и порядка в отеле. Отдельные помещения и зоны отеля круглосуточно и многократно подлежат уборке. Ни один объект в высококлассной гостинице не остается не убраным.

Задание 2. Опишите обязанности супервайзера гостиницы. Ответьте письменно на вопрос, какие отличия могут быть в зависимости от уровня (звёздности) гостиницы?

Задание 3. Подготовьте задания для горничных разных смен для гостиниц 3 и 5 звёзд.

Самостоятельная работа: Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.

Контрольные вопросы

- 1) Перечислите должностные обязанности горничных (общие положения).
- 2) В чём заключается специфика работы горничных 1-й утренней смены?
- 3) Назовите основные функции горничных 1-й дневной смены.
- 4) Укажите конкретные должностные обязанности горничных вечерней смены.
- 5) Каковы задачи горничных ночной смены?
- 6) Что входит в объём работы супервайзера 2-й вечерней смены?

Практическое занятие 2

Тема: Оформление контроля качества уборки номеров

Цель:

- научиться формулировать и документировать стандарты качества уборки номеров, чтобы обеспечить единые требования к выполнению работы и повысить уровень обслуживания гостей.
- освоить методы и инструменты для оценки качества уборки, включая чек-листы и критерии оценки, что позволит систематически контролировать выполнение стандартов и выявлять области для улучшения.
- научиться проводить анализ результатов контроля качества уборки и предоставлять конструктивную обратную связь горничным, что поможет в повышении их профессиональных навыков и улучшении общего качества обслуживания.

Задание 1. Составьте алгоритм проверки качества убороч-

ных работ: опишите порядок проверки качества уборочных работ: кто, как часто и в какой последовательности должен проверять работу горничных.

Задание 2. Составьте и заполните бланки документов по приемке номеров и переводу гостя из одного номера в другой.

Самостоятельная работа: поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.

Контрольные вопросы

- 1) Кто проверяет качество уборочных работ?
- 2) Как часто проверяют качество уборочных работ?
- 3) В чем заключается инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы?
- 4) Какие заполняются бланки документов по переводу гостя из одного номера в другой?

Практическое занятие 3

Тема: Составление памятки по уборке помещений гостиницы

Цель:

- научиться формулировать четкие и последовательные инструкции по уборке различных типов помещений гостиницы, чтобы обеспечить единообразие и высокое качество выполнения уборки;
- освоить методы выбора и применения эффективных моющих средств и инструментов для уборки, что позволит повысить эффективность работы горничных и снизить затраты на материалы;
- разработать памятку как инструмент для обучения новых сотрудников, что поможет им быстрее адаптироваться к стандартам работы гостиницы и повысить уровень обслуживания гостей.

Задание 1. Составьте памятку по текущей уборке помещений гостиниц.

Задание 2. Составьте памятку по генеральной уборке помещений гостиниц.

Задание 3. Составьте график генеральной уборки гостиницы с вместимостью в 49 двухместных однокомнатных номеров в соответствии с установленными правилами.

Практическое занятие 4

Тема: Оформление забытых вещей

Цель:

- научиться разрабатывать и внедрять стандартизированную процедуру учета забытых вещей, чтобы обеспечить систематизацию процесса их хранения и возврата владельцам.
- освоить методы организации и хранения забытых вещей, включая маркировку и каталогизацию, что позволит легко находить и идентифицировать предметы при обращении гостей.
- научиться эффективно взаимодействовать с клиентами по вопросам забытых вещей, включая информирование о найденных предметах и процессах их возврата, что способствует повышению уровня обслуживания и удовлетворенности гостей.

Задание 1. Опишите процедуру оформления забытых вещей (как производится описание вещей, хранение).

Задание 2. Заполните журнал оставленных и забытых гостями вещей (образцы вещей предлагаются преподавателем на занятии).

Таблица 1 – Образец журнала регистрации оставленных и забытых гостями вещей

ORDER № (№п/п, регистрационный)	Date (дата)	Guest Name (имя гостя)	Place of loss (место утери) or room № (или номер комнаты)	Nature of the object (наименование вещи)	Despositor's name (имя нашедшего)	Observation (примечания, описание вещи)	Signature (подпись)

Задание 3. Заполните карточки на вещи из задания 2.

- Регистрационный номер;
- Имя гостя;
- Место, где была найдена вещь;

- Наименование вещи;
- Имя человека, нашедшего вещь;
- Примечания;
- Подпись руководителя или администратора.

Задание 4. Заполните акт на возврат забытой вещи из задания 2.

АКТ
на возврат забытой вещи

Должность, ФИО сотрудник отеля «_____» _____

Выдали господину(же) _____
(фамилия, имя гостя)

Проживающему в № _____ с _____ по _____ 20.... г.

Забытые им в отеле вещи _____

(наименование вещей)

№ регистрации _____.

Вещи получены, претензий не имею.

Подпись _____

Дата « » _____ 20г.

(паспортные данные)

Задание 5. Заполните бланк пропуска (разрешения) на вынос вещей из гостиницы.

Returning of the lost-and-found
item Мы, (должность, Ф. И. О.)

We (position and names) _____

Выдали господину _____

(Have given to Mr.) фамилия гостя (guest name)

Проживавшему в № _____ с _____ до _____

200_ г. (Who lived in room №) from to

Забытые им в отеле вещи _____

(The items He'd left in Hotel) наименование вещей (nature of the object)

№ Регистрации _____

(They were register by №)

Вещи получил, претензий не
имею. (Lost and found property is
got)

Подпись _____

(Signature)

« » _____ 200_ г.

Дата (Date)

Контрольные вопросы

- 1) Как происходит оформление и хранение забытых вещей?
- 2) Как следуют поступать с забытыми вещами постояльцев по истечении срока их хранения?
- 3) С какими проблемами сталкивается руководство гостиницы в связи с оставленными и забытыми вещами гостей?

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПРАЧЕЧНОЙ И ХИМЧИСТКИ

Практическое занятие 5

Тема: Расшифровка ярлыков текстильных изделий

Цель:

- научиться определять состав текстильных изделий по ярлыкам, чтобы понимать, из каких волокон они изготовлены, и как это влияет на их свойства, уход и долговечность;
- освоить расшифровку символов и рекомендаций по уходу за текстильными изделиями, чтобы правильно ухаживать за одеждой и другими изделиями, продлевая их срок службы и сохраняя внешний вид;
- ознакомиться с международными стандартами и нормами, регулирующими маркировку текстильных изделий, чтобы быть в курсе актуальных требований и обеспечивать соответствие продукции этим стандартам.

Задание 1. Изложите ваши знания по разделу «Международные знаки (символы) по уходу за изделиями (одеждой)».

Задание 2. Ответьте письменно на вопрос, какие существуют стандарты на маркировку изделий, каково их основное содержание?

Контрольные вопросы

- 1) Какие знаки (символы) используются для маркировки изделий?
- 2) Какие стандарты на маркировку изделий существуют?

Практическое занятие 6

Тема: Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих

Цель:

- научиться эффективно взаимодействовать с проживающими, чтобы правильно принимать заказы на стирку и чистку, учитывая их пожелания и особенности обслуживания, что способствует повышению уровня удовлетворенности клиентов.

- освоить процедуры оформления заказов на стирку и чистку, включая заполнение необходимых документов и использование программного обеспечения, что обеспечит точность и оперативность обработки заказов.

- научиться планировать и организовывать процесс стирки и чистки личных вещей, включая контроль сроков выполнения и координацию с прачечной, что позволит обеспечить своевременное выполнение заказов и удовлетворение потребностей клиентов.

Задание 1. Опишите технологию выполнения гостевых заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Задание 2. Отработайте навык приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Задание 3. Решите ситуационные задачи:

1) Гость оставил заявку на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке, и настаивает на её выполнении. Ваши действия?

2) Гость просит горничную постирать ему рубашку. Как правильно реагировать горничной в этой ситуации?

Контрольные вопросы

- 1) Что представляет собой бланк-заказ на услуги прачечной-химчистки в отеле?

2) Какова технологи выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки в отеле?

3) Каков порядок получения оплаты за оказанные гостям услуги прачечной-химчистки?

4) Как обычно осуществляется услуга по чистке обуви для клиентов отеля?

РАЗДЕЛ 3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ

Практическое занятие 7

Тема: Составление концепции безопасности для гостиницы

Цель:

- научиться проводить комплексный анализ потенциальных рисков и угроз для безопасности гостиницы, включая физическую безопасность, пожарную безопасность и защиту данных, чтобы выявить уязвимости и разработать соответствующие меры;

- освоить методы создания и документирования стандартов и процедур безопасности, которые будут включать инструкции для персонала и гостей, а также планы действий в экстренных ситуациях, что обеспечит высокий уровень безопасности в гостинице;

- научиться разрабатывать программы обучения для сотрудников гостиницы по вопросам безопасности, а также информировать гостей о правилах и мерах безопасности, что поможет создать безопасную и комфортную атмосферу для всех.

Задание 1. Разработайте концепцию безопасности для гостиниц разных уровней звёздности.

Самостоятельная работа: подготовить презентацию на тему «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).

Контрольные вопросы

- 1) Что включает в себя понятие безопасность гостиницы?
- 2) Объекты безопасности в отеле.

Практическое занятие 8

Тема: Составление схемы структуры службы безопасности

Цель:

- научиться четко формулировать роли и обязанности сотрудников службы безопасности, чтобы обеспечить эффективное распределение задач и повысить уровень ответственности каждого члена команды;

- освоить методы разработки иерархической структуры службы безопасности, включая определение уровней управления и взаимодействия между различными подразделениями, что позволит улучшить координацию действий и оперативность реагирования на инциденты;

- научиться разрабатывать схемы взаимодействия службы безопасности с другими подразделениями гостиницы, такими как администрация, технический персонал и служба приема, чтобы обеспечить комплексный подход к безопасности и эффективное решение возникающих проблем.

Задание 1. Составьте схему структуры службы безопасности для гостиницы 5 звёзд.

Задание 2. Перечислите функции каждой структуры службы безопасности из задания 1.

Самостоятельная работа: подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.

Контрольные вопросы

- 1) Что такое служба безопасности гостиницы?
- 2) Задачи службы безопасности.
- 3) Структура службы безопасности.

РАЗДЕЛ 4. СОХРАННОСТЬ ИМУЩЕСТВА ПРОЖИВАЮЩИХ

Практическое занятие 9

Тема: Составление программы противодействия воровству в гостинице

Цель:

- научиться выявлять и анализировать уязвимости в системе безопасности гостиницы, которые могут способствовать воровству, чтобы разработать целенаправленные меры по их устранению и минимизации рисков;

- освоить методы создания и внедрения превентивных мер противодействия воровству, включая обучение персонала, установку систем видеонаблюдения и контроль доступа, что поможет снизить вероятность краж и повысить безопасность;

- научиться разрабатывать и внедрять систему мониторинга инцидентов, связанных с воровством, а также алгоритмы реагирования на такие ситуации, что позволит оперативно реагировать на угрозы и минимизировать последствия.

Задание 1. Приведите примеры приёмов минимизации и ликвидации гостиничных краж, используемых в АХС.

Задание 2. Решите ситуационные задачи, ответив на вопрос, как должна поступить горничная в этой ситуации?

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть её номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Ресерсiон. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание 3. Составьте программу противодействия воров-

ству в гостинице 3 звезды.

Контрольные вопросы

- 1) Расскажите об ответственности при хранении, выдаче, использовании служебных ключей персоналом службы Housekeeping.
- 2) Какие существуют приёмы минимизации и ликвидации гостиничных краж в АХС?

Практическое занятие 10

Тема: Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз

Цель:

- научиться эффективно общаться с гостями в условиях стресса и неопределенности, чтобы обеспечить их безопасность и комфорт, а также минимизировать панику и беспокойство.
- освоить методы активного слушания и эмпатии, чтобы лучше понимать потребности и опасения гостей, что позволит установить доверительные отношения и повысить уровень их удовлетворенности даже в сложных ситуациях.
- научиться предоставлять ясные и понятные инструкции гостям в случае возникновения угроз, включая действия по эвакуации или мерам безопасности, что поможет обеспечить их безопасность и организованность в экстренных ситуациях.

Задание 1. Ответьте письменно на вопросы:

1. Какими важными качествами должен обладать сотрудник гостиницы для грамотного общения с гостем?
2. Какие психологические проблемы могут возникнуть у работника гостиницы?
3. Что не допускается делать сотруднику гостиницы при работе с гостем?

Задание 2. Обслуживающий персонал гостиницы должен знать, как вести себя в экстремальных ситуациях. К экстремальным ситуациям относятся: пожары, землетрясения, наводнение, ураганы, смерчи и т. д., если они касаются гостиницы. Также персоналу следует учитывать разработку мероприятий по поведению в медицинских несчастных случаях.

Опишите действия персонала при медицинских несчастных случаях; ограблениях и пожарах.

Контрольные вопросы

- 1) Перечислите самые важные правила и стандарты общения персонала с гостем в отеле.
- 2) Что препятствует эффективной работе любого сотрудника гостиницы?
- 3) Каковы правила профессионального общения с коллегами в гостиничном предприятии?

2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

Отметка	Критерии	Показатели по шкале от 0 до 100 баллов
5 (отлично)	Работа выполнена в полном объеме, приведены все этапы решения и получены верные ответы или имеются одна-две ошибки, которые обучающийся правильно анализирует и исправляет	90-100
4 (хорошо)	Обучающийся выполнил критерии к оценке «5», но допустил 2-3 ошибки	80-89
3 (удовлетворительно)	Обучающийся выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе работы были допущены ошибки	60-79
2 (неудовлетворительно)	Обучающийся выполнил работу не полностью, или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов	0-59

3. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Формой промежуточной аттестации является экзамен, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Экзамен проводится в письменной форме по билетам. В билете содержится два теоретических вопроса. Время подготовки - один академический час.

Перечень вопросов к экзамену

1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
3. Обслуживание VIP-гостей.
4. Виды «комплиментов».
5. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
6. Хранение ценных вещей проживающих.
7. Учет и возврат забытых вещей.
8. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
9. Оформление забытых вещей.
10. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
11. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.
12. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
13. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
14. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
15. Безопасность в средствах размещения.
16. Требования к службе безопасности гостиницы.
17. Виды угроз в гостинице.
18. Кражи, захват заложников, терроризм.
19. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
20. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.

21. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы.

22. Порядок обеспечения секретности.

23. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.

24. Воровство в гостинице.

25. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.

26. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.

4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

4.1. Структура самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов в рамках изучения данной дисциплины включает в себя:

- подготовку и оформление докладов;
- подготовку и оформление заявления о приеме на работу, автобиографии, характеристики, резюме;
- подготовку и оформление договора на оказание туристических услуг;
- подготовку и оформление отчетов по практическим работам;
- самостоятельное изучение теоретических вопросов при подготовке к промежуточной аттестации.

4.2. Планирование при подготовке отчетов по практическим работам

Подготовка и оформление отчетов производится с использованием текстового редактора Libre Office Writer или Microsoft Word, а также электронной таблицы Libre Office Calc или Microsoft Excel. Обучающиеся должны представить отчет в печатном виде со всеми необходимыми расчетами, таблицами и графиками, а также в электронном виде документ, в котором были произведены необходимые дополнительные расчеты и построены графики.

Подготовка и оформление отчетов по практическим работам производится в печатном виде по ГОСТ 2.105-95 на одной стороне листов бумаги формата А4 (210×297 мм) в одну колонку, со следующими установками:

1) Параметры страниц: поля – верхнее, нижнее и правое по 1,5 см, левое – 3,0 см; колонтитулы от края – 1,25 см; ориентация книжная (допустима альбомная ориентация для отдельных страниц).

2) Шрифт Times New Roman, размер 14, междустрочный интервал полуторный, перенос слов в документе автоматический, выравнивание – по ширине страницы.

3) При вставке формул использовать редактор Microsoft Equation при установках: обычный – 14 пт.; крупный индекс – 12 пт.; мелкий индекс – 10 пт.; крупный символ – 16 пт.; мелкий символ – 14 пт. Русские и греческие буквы пишутся не курсивом, латинские – курсивом.

Список литературы является обязательным (нечисловым) разделом пояснительной записки, оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003, включается в содержание пояснительной записки.

Список должен содержать сведения обо всех источниках, использованных при подготовке отчета. Располагать источники в списке рекомендуется в порядке появления ссылок в тексте. Возможно и другое разрешенное нормативными документами расположение источников в списке.

После подготовки отчета по практическим работам, он предоставляется преподавателю на проверку, по результатам которой может быть дано два резюме: «Выполнен» или «Замечания» с указанием каждого замечания. При наличии замечаний они должны быть устранены.

4.3. Подготовка к промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации представлен в рабочей программе дисциплины.

При подготовке к промежуточной аттестации рекомендуется использовать лекционные материалы, а также учебную литературу, приведенную в рабочей программе дисциплины.

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 297 с. – ISBN 978-5-534-14888-6. – URL: <https://urait.ru/viewer/gostinichnyy-servis-561250#page/1> (дата обращения: 16.06.2025). – Текст : электронный.

2. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие / Е. В. Кулагина, С. А. Кацнель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова. – Омск : ОмГТУ, 2020. – 111 с. – ISBN 978-5-8149-3110-8. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/186848> (дата обращения: 23.06.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. правовые основы : учебное пособие для СПО / В. П. Бугорский. – Москва : Юрайт, 2024. – 165 с. – ISBN 978-5-534-02282-7. – URL: <https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453> (дата обращения: 16.06.2025). – Текст : электронный.

4. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для СПО / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; отв. ред. В. П. Нехорошков. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 205 с. – ISBN 978-5-534-07372-0. – URL: <https://urait.ru/viewer/organizaciya-turistskoy-industrii-564459> (дата обращения: 16.06.2025). – Текст : электронный.

5. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для СПО / Т. В. Рассохина. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 217 с. – ISBN 978-5-534-16586-9. – URL: <https://urait.ru/book/menedzhment-turistskih-destinaciy-531332> (дата обращения: 16.03.2025). – Текст : электронный.

ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева. Режим доступа: www.kuzstu.ru

2. Электронные библиотечные системы:

- Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: www.biblioclub.ru
 - Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
 - Электронная библиотека издательства «Юрайт»
<https://biblioonline.ru/catalog/spo>
3. Правила гостиничного дела <http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&>
4. Электронная дистрибуция в гостиничном деле <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
5. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
6. «Пять звезд. Гостиничный бизнес» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли: <http://5stars-mag.ru>
7. Online-журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса:
- <http://www.weserbergland.net/>
 - <http://www.eggers.de/>
 - <http://www.kaliebe.de/>
 - <http://www.bareiss.com/>
 - <http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>