

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

20 25 г.

Оценочные материалы по дисциплине

Деятельность административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:
Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения
Очная

Квалификация
Бакалавр

Год приема
2026

СОГЛАСОВАНО:
Руководитель ОП
И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-3. Способен организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-4. Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-3.1. Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-3.2. Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-4.1. Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.

ИПК-4.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения.

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Оценочные средства для текущего контроля

Комплект тестов для первой текущей аттестации

1. Что означает слово Housekeeping в дословном переводе с английского языка?

- а) заведование хозяйством;
- б) домоводство;
- в) стойка регистрации;
- г) гостиница.

2. Какие квалификационные требования предъявляются к должности руководителя АХС гостиницы?

- а) опыт работы по специальности не менее 5 лет;
- б) владение применяемыми в отеле компьютерными программами;
- в) свободное знание английского языка;
- г) высшее образование.

3. Какой отдел не входит в структуру АХС гостиницы?

- а) консьерж служба;
- б) прачечная-химчистка;
- в) оздоровительный центр;
- г) отдел гостиничного хозяйства.

4. В чьи обязанности входит подготовка персонального задания для горничных, которые будут работать на жилых этажах?

- а) супервайзера жилого этажа;
- б) руководителя АХС;
- в) дежурного по офису супервайзера;
- г) заместителя руководителя АХС.

5. Housekeeping Report - это?

- а) персональное задание для горничных, которые будут работать на жилых этажах;

- б) схема расположения номеров на жилых этажах гостиницы;
- в) отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы;
- г) отчет супервайзера о состоянии жилых номеров после проверки.

6. Что означает аббревиатура CL или CLN в Housekeeping Report?

- а) номер чистый;
- б) номер ожидаемый ("под заезд");
- в) номер занятый, жилой;
- г) номер находится в вынужденном простое.

7. Что означает аббревиатура CL OC в Housekeeping Report?

- а) номер ожидаемый ("под заезд");
- б) номер занятый, жилой;
- в) номер находится в вынужденном простое;
- г) номер занят, чистый.

8. Что означает аббревиатура DP или DEP в Housekeeping Report?

- а) номер чистый;
- б) номер выездной, гость уже выписался;
- в) номер находится в вынужденном простое;
- г) номер грязный.

9. Floor Report - это?

- а) схема расположения номеров на жилых этажах;
- б) персональное задание горничным, которые будут работать на жилых этажах;
- в) отчет супервайзера после проверки номеров на жилых этажах;
- г) отчет о состоянии занятости номерного фонда.

10. Частота смены белья в гостинице ** звезды

- а) ежедневно;
- б) 1 раз в три дня;
- в) 1 раз в два дня;
- г) 1 раз в пять дней.

11. Что означает "бесшовный сервис" в работе АХС гостиницы?

- а) взаимозаменяемость сотрудников АХС гостиницы;
- б) безупречное выполнение горничными своих обязанностей по уборке номеров;
- в) плавный переход от смены к смене при работе горничных;
- г) четкое разделение номеров в жилой части гостиницы между горничными.

12. Что означает вечерний сервис?

- а) предупреждение гостя о времени и месте завтрака;
- б) комплекс действий по подготовке комнаты ко сну;
- в) доставка еды в номера в вечернее время;
- г) уборка номеров горничными вечерней и/или ночной смены.

13. Какие номера в порядке исключения могут не проверяться супервайзером после уборки?

- а) номера, в которых убиралась опытная горничная;
- б) номера, в которых гость прописан, но не ночевал;
- в) номера, в которых проживают особо важные гости;
- г) номера, в которых во время проверки находятся гости.

14. Кто такой супервайзер?

- а) специалист по уборке общественных помещений;
- б) заместитель руководителя АХС гостиницы;
- в) заведующий складом АХС гостиницы;
- г) старшая горничная.

Комплект тестов для второй текущей аттестации

1. При обнаружении в номере клиента, предназначенных для стирки, химчистки или глажения, супервайзер должен соблюсти ряд формальностей:

- а) сверить соответствие внесенных в бланк-заказа наименований вещей и их количество с фактическим содержанием пакета;
- б) проверить действительно ли вещи, содержащиеся в пакете, принадлежат клиенту, проживающему в данном номере;
- в) проверить наличие в пакете для прачечной заполненного и подписанного гостем бланка-заказа на услуги прачечной-химчистки;
- г) проверить произведена ли гостем предварительная оплата услуг прачечной-химчистки.

2. В течение какого времени исполняется срочный заказ гостя на услуги прачечной-химчистки?

- а) в течение суток;
- б) в течение одного часа;
- в) в течение трех часов;
- г) в течение четырех часов.

3. Прачечная включает в себя следующие участки:

- а) приемное отделение, отдел учета, гладильное отделение, бельевая, отделение распределения;
- б) грязного белья, стирки, гладильное отделение, бельевая, отделение бытового обслуживания гостя;
- в) грязного белья, стирки, бельевая, отдел учета и контроля, отделение выдачи;
- г) приемное отделение, отдел учета, прачечная, бельевая, отделение выдачи.

4. Супервайзер обнаружила в номере пакет с вещами гостя, оставленными для стирки, химчистки или глажения, но в пакете нет заполненного гостем бланка-заказа. В таком случае супервайзер:

- а) попросит гостя заполнить установленную отелем форму бланка-заказа;
- б) собственноручно заполнит бланк-заказа и отнесет пакет в прачечную;
- в) напишет записку гостю об отказе в оказании услуг прачечной;
- г) отнесет пакет с вещами в прачечную-химчистку.

5. Чтобы обеспечить безопасность для клиентов и сотрудников персонал административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия должен выполнять следующие общие требования:

- а) не перемещать грузы по гостевым зонам и в гостевых лифтах;
- б) всегда придерживаться установленного порядка при выполнении работы и знать, что делать в чрезвычайной ситуации;
- в) консультироваться у своего супервайзера, если что-либо неясно;
- г) при выявлении неисправностей или неполадок в оборудовании немедленно приступить к их исправлению своими силами.

6. К принципам выбора поставщика профессиональной химии НЕ относится:

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

7. Основными и вредными производственными факторами, действующими на горничных в убираемых помещениях при определенных обстоятельствах являются:

- а) острые кромки, заусенцы и шероховатость убираемых поверхностей;
- б) возможность поскользнуться на влажном полу при уборке помещений;
- в) возможность воспользоваться содержимым мини-бара;
- г) повышенное значение напряжения в электрической цепи.

8. К самостоятельной работе горничной допускаются лица, прошедшие:

- а) Вводный инструктаж и обучение безопасным методам и приемам труда;
- б) Вводный инструктаж, инструктаж по пожарной безопасности, первичный инструктаж на рабочем месте и стажировку;
- в) 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;
- г) Все перечисленные виды инструктажа и стажировку.

9. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- а) Продажа алкогольных напитков;
- б) Оказание спа-услуг;
- в) Перевозки воздушным транспортом;
- г) Уход за садовыми растениями.

10. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- а) косметические услуги;
- б) парикмахерские услуги;
- в) сауна;
- г) массаж;
- д) организация банкетов.

11. Выбирая из большого количества предложений по уборочным материалам, следует выбирать те, которые:

- а) имеют красивую упаковку и являются узнаваемым брендом;
- б) значительно упрощают и ускоряют уборку;
- в) обеспечивают наивысшие стандарты в области уборки;
- г) стоят относительно не дорого.

12. Наличие оздоровительного центра (тренажерный зал или зал для фитнеса) обязательно для отелей:

- а) категории 5 звезд;
- б) категории 3-5 звезд;
- в) категории 4-5 звезд;
- г) всех категорий.

13. Какое количество гостевых халатов отели должны иметь в наличии?

- а) по два халата на каждый номер;
- б) такое количество, которое в 3 раза превышает номерной фонд;
- в) такое количество, которое в 1,5-2 раза превышает номерной фонд;

г) такое количество, которое соответствует номерному фонду.

14. Сколько полотенец (на каждого гостя) должно быть в номере категории Джуниор сюит?

- а) не менее трех полотенец (для рук, универсальное и банное);
- б) не менее четырех (для рук, для лица, универсальное и банное);
- в) не менее двух полотенец (универсальное и банное);
- г) не менее 2 полотенец (для рук и универсальное).

Критерии оценки:

Правильные ответы даны на 91-100% вопросов - «отлично» (25,5 - 28 балла), повышенный уровень.

Правильные ответы даны на 75-90% вопросов - «хорошо» (31 - 25 балла), пороговый уровень.

Правильные ответы даны на 61-74% вопросов - «удовлетворительно» (17 - 30 балла), пороговый уровень.

Правильные ответы даны на менее 60% вопросов - «неудовлетворительно» (0-16,8 балла), уровень не сформирован.

Практическая работа по теме:

«Технология работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия». Рассчитать численность горничных для гостиницы из 100 номеров. Исходя из дневной выработки одной горничной 16 комнат (на основании засеченного времени) и прогнозируемой занятости комнат в 80%. У каждой горничной два выходных в неделю.

1. Необходимо определить сколько горничных необходимо гостинице ежедневно.
2. Рассчитать общую численность горничных.
3. Составить график выхода на работу горничных.
4. Подготовить для горничных персональное задание (на один день, основываясь на отчете о занятости номерного фонда, который предоставит преподаватель).

Критерии оценки:

- «Отлично» (2-3 балла), повышенный уровень. Все четыре задания выполнены верно.
- «Хорошо» (1.5-2 балла), пороговый уровень. Полностью верно выполнены только два-три задания.
- «Удовлетворительно» (0,5 -1,4 балла), пороговый уровень. Задание частично выполнено верно.
- «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Письменная работа не представлена.

Задачи по теме:

«Технология работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия»

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя — молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception.

При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей — близнецы, они надрыдаются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и 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 захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.

3. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное — сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как поступить горничной в этих ситуациях?

4. Опираясь на полученные теоретические знания решите ситуационные задачи. Предложите алгоритм действия.

4.1. Вы - горничная. Что вы будете делать в случае нехватки продуктов в мини-баре?

4.2. Вы - горничная. Гость задал вопрос, на который вы не можете ответить. Ваши действия.

4.3. Вы - горничная. Собираетесь приступить к уборке номера, но на двери висит табличка «Не беспокоить». Ваши действия.

4.4. Вы - горничная. Во время уборки гостиничного номера вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия.

4.5. Вы - горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежат полбутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.

4.6. Вы - горничная. В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет. Ваши действия.

4.7. Вы - горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт. Ваши действия.

4.8. Вы - горничная. Гость выезжает. Как вы принимаете номер?

4.9. Вы - горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Ваши действия.

4.10. Вы - горничная. В жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.

Критерии оценки:

– «Отлично» (2,5-3 балла), повышенный уровень Задача решена верно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Хорошо» (2 - 2,4 балла), пороговый уровень Задача решена верно, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Удовлетворительно» (1-1,9 балла), пороговый уровень Задача решена частично не верно, есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Неудовлетворительно» (менее 1 балла), уровень не сформирован. Задача не решена и решена не верно. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Практическая работа по теме: «Технология работы прачечной-химчистки»:

1. Составьте таблицу «Сроки выполнения заказа прачечной-химчисткой»

2. Горничная в номере обнаружила, что гость упаковал в пакет для прачечной свой пиджак, однако бланк-заказ на услуги прачечной не заполнен. Составьте письменное обращение к гостю с просьбой заполнить бланк-заказа.

3. Гость оформил бланк-заказ на услуги прачечной с просьбой постирать подростковый костюм. В качестве супервайзера прачечной изучите маркировку на костюме и выясните возможно ли оказание услуги. В случае необходимости составьте от имени супервайзера письменное обращение к гостю.

ФОТО

4. Бланк-заказ на услуги прачечной-химчистки в высококлассных отелях представляет собой технологический документ, состоящий, как минимум, из трех экземпляров разной по цвету специальной бумаги, которая обеспечивает при заполнении копировальный эффект.

Укажите куда сдается каждый из экземпляров бланка-заказа: Желтый экземпляр -
Белый экземпляр - Зеленый бланк -

5. Гость обращается к супервайзеру с претензией, что после возвращения его вещи из прачечной, он обнаружил, что на вещи - спортивной футболке прожжены специальные защитные полосы. В беседе с сотрудником прачечной вы выяснили, что в отношении данной вещи были оказаны следующие услуги: стирка, глажка.

На вещи имеется следующая маркировка. Ваши дальнейшие действия?

ФОТО

6. Иностранный гость хочет сдать пальто в химчистку, но в гостинице нет химчистки. Объясните это гостю. Составьте диалог с гостем.

7. Заказ иностранного гостя доставлен в другой номер. Найдите и доставьте выполненный заказ. Опишите ваши действия.

8. Гостя собирается на вечерний раут и обращается к горничной с просьбой помочь подготовить вечернее платье - необходимо отгладить и подшить подол короче. Ее действия?

Критерии оценки:

Правильно выполнены 7-8 заданий - «отлично» (3 балла), повышенный уровень.

Правильные выполнены 5-6 заданий - «хорошо» (2 балла), пороговый уровень.

Правильно выполнены 4 задания - «удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень.

Правильно выполнены менее 4 заданий - «неудовлетворительно» (0-0,5 балла), уровень не сформирован.

Практическая работа по теме:

«Уборочные материалы, техника и инвентарь» Задание 1:

Вы руководитель Административно-хозяйственной службы отеля 3* (количество номеров приведено ниже). Вам необходимо рассчитать необходимое количество постельного белья, полотенец, халатов, тапочек и т.д.).

2	этаж: Студия номера 101-105, 130 - 135
	Джуниор Сьюит 106-108, 127 - 129 Стандарт одноместный 109 - 113, 122 - 126
	Стандарт двухместный 114 - 116, 119 - 121
	Коридор 2 этажа - (Блок А - номера 101 - 116) - 80 м2
	(Блок Б - номера 119 - 135) - 80 м2
3	этаж: Студия номера 201-205, 230 - 235
	Джуниор Сьюит 206-208, 227 - 229 Стандарт одноместный 209 - 213, 222 - 226
	Стандарт двухместный 214 - 216, 219 - 221

Ответ нужно оформить в форме таблицы.

Прим. В первом столбце полотенца должны быть расписаны по видам с указанием

размеров.

Задание 2:

Составить заявку на приобретение гостевых комплектов. Заявка составляется на имя Генерального директора ООО «Отель плюс» Иванова Виктора Сергеевича.

Критерии оценки:

- «Отлично» (2-3 балла), повышенный уровень. Оба задания выполнены верно.
- «Хорошо» (1.5-2 балла), пороговый уровень. Оба задания частично выполнены не верно.
- «Удовлетворительно» (0,5 -1,4 балла), пороговый уровень. Одно задание выполнено не верно.
- «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Письменная работа не представлена.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для презентаций:

1. Спектры услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля.
2. ГОСТ Услуги населению. SPA-услуги.
3. Требования к спортивно-оздоровительным комплексам в гостинице.
4. Санитарно-гигиенические требования к бассейнам.
5. Преимущества SPA-отелей.
6. Требования к слугам бань и саун.
7. Фитнес-услуги в отелях.
8. Услуги по организации диетического питания.
9. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля.

Критерии оценки:

- «Отлично» (3 балла), повышенный уровень. Студенту удалось на слайдах полностью раскрыть тему. Текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы, но содержит фактических неточностей. Слайды представлены в логической последовательности. Прослеживается высокая степень самостоятельности мышления. Студентом использованы дополнительные эффекты (смена слайдов, дизайн, графика).
- «Хорошо» (2 балла), пороговый уровень. Студенту удалось на слайдах раскрыть тему. Текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы, не содержит фактических неточностей. Слайды представлены в логической последовательности. Степень самостоятельности мышления прослеживается слабо. Студентом использованы дополнительные эффекты (смена слайдов, дизайн, графика).
- «Удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень. Студенту не удалось на слайдах раскрыть тему. Степень самостоятельности мышления прослеживается слабо. Текст хорошо написан, но сформированные идеи изложены недостаточно ясно, и не структурированы, текст содержит фактических неточностей. Дополнительные эффекты не использованы.
- «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Задание не выполнено.

Задание для самостоятельной работы по теме: «Организация административно-хозяйственной службы гостиницы». Составить организационную модель гостиничного цикла (этапы обслуживания и описание точек соприкосновения гостя и персонала гостиницы) по схеме:

1. Потребность, которая удовлетворяется в данный момент;
2. Подразделение, сотрудник, производящий услугу;

3. Способ предоставления услуги;
4. Способ контроля качества обслуживания на данном этапе;
5. Пути улучшения качества обслуживания.

Критерии оценки:

- «Отлично» (1,5-2 балл), повышенный уровень. В письменной работе в полном объеме раскрыто содержание задания. В работе правильно определены этапы обслуживания и точки соприкосновения гостя и персонала гостиницы с подробным описанием. Все пять пунктов схемы раскрыты студентом верно.
- «Хорошо» (1-1,4 балла), пороговый уровень. В письменной работе в полном объеме раскрыто содержание задания. В работе правильно определены этапы обслуживания и точки соприкосновения гостя и персонала гостиницы, но без подробного описания. Верно раскрыты студентом только 4 из пяти пунктов схемы.
- «Удовлетворительно» (0,5 -1,0 балла), пороговый уровень. В работе имеются некоторые ошибки этапах обслуживания и точках соприкосновения гостя и персонала гостиницы. Раскрыты не все пункты схемы.
- «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Письменная работа не представлена.

Самостоятельная работа по теме: «Организационная структура и кадровое обеспечение работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия».

Заполнить таблицу «Трудовые функций горничных».

В таблице необходимо по каждой трудовой функций указать трудовые действия, необходимые умения и знания.

Критерии оценки:

- «Отлично» (1,5-2 балл), повышенный уровень. В таблице в полном объеме раскрыто содержание задания, правильно определены все функций, трудовые действия, необходимые умения и знания горничных.
- «Хорошо» (1-1,4 балла), пороговый уровень. В таблице раскрыто содержание задания, однако приведены не все функций, трудовые действия, необходимые умения и знания горничных.
- «Удовлетворительно» (0,5 -1,0 балла), пороговый уровень. В таблице не полностью раскрыто содержание задания, приведены не все функций, а трудовые действия, необходимые умения и знания раскрыты не по каждой трудовой функции.
- «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Письменная работа не представлена.

Самостоятельная работа по теме: «Уборочные материалы, техника и инвентарь».

1. От имени руководителя административно-хозяйственной службы составьте заявку на приобретение уборочного инвентаря и химии.

2. Подготовьте презентацию с описанием (реальным) уборочного инвентаря и химии, указанных в вашей заявке. При этом фотографии, описания и цены должны быть реальными, взятыми с сайтов поставщиков.

Критерии оценки:

- «Отлично» (3 балла), повышенный уровень. Заявка составлена верно. Студенту удалось на слайдах полностью отразить содержание заявки. Представлены фото и характеристики инвентаря и химии, указана цена и адрес поставщика. Текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы.
- «Хорошо» (2 балла), пороговый уровень. Заявка составлена верно. Студенту удалось на слайдах полностью отразить содержание заявки. Однако, представлены не все фото и

характеристики инвентаря и химии, указана цена, но частично адрес поставщика отсутствует. Текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы, но содержит фактических неточностей.

– «Удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень. Заявка частично составлена не верно. Студенту не удалось на слайдах раскрыть содержание заявки. Степень самостоятельности мышления прослеживается слабо. Текст хорошо написан, но сформированные идеи изложены недостаточно ясно, и не структурированы, текст содержит фактических неточностей. Фото, описание, цены и адреса указаны только частично.

– «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Задание не выполнено.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Организационно-управленческая структура АХС гостиницы. Задачи АХС гостиницы.
2. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя гостиницы и его должностные обязанности.
3. Организация работы офиса АХС. Прием на работу сотрудников АХС гостиницы.
4. График выхода на работу персонала АХС. Основные технологические документы АХС гостиницы.
5. Должностные обязанности поэтажного персонала.
6. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров.
7. Ключевое хозяйство. Предотвращение гостиничных краж.
8. Технология уборки номерного фонда гостиницы.
9. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента.
10. Контроль качества уборки номеров. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.
11. Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые клиентами вещи.
12. Генеральная уборка. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.
13. Порядок уборки общественных помещений гостиницы.
14. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Продукция индивидуального пользования в гостиницах.
15. Организация работы прачечной-химчистки. Оборудование прачечных-химчисток.
16. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки.
17. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки.
18. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра отеля.
19. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров.
20. Охрана труда и техника безопасности в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия.

Критерий оценки:

– «Отлично», повышенный уровень (36-40 б.): Студент показал прочные знания основных теоретических положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная и дополнительная литература.

– «Хорошо», пороговый уровень (30-35 б.): Студент показал прочные знания основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент

показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены частично примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная литература.

– «Удовлетворительно», пороговый уровень (25-29 б.): Студент показал знание основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент частично показал умение логически рассуждать, делать

выводы с помощью преподавателя. Не были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы в основном конспекты лекции.

– «Неудовлетворительно», уровень не сформирован (0-24 б.): При ответе студента выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент не показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Не были приведены примеры из практики.