

**РОСЖЕЛДОР**

**Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский государственный университет путей сообщения"  
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

---

Кафедра «Управление индустрией туризма»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

по выполнению самостоятельных работ по учебной  
дисциплине МДК.03.01 «Технологии гостиничной  
деятельности»

по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовая подготовка  
среднего профессионального образования

**Автор:** Л.П. Шматько – к.э.н., доцент кафедры  
«Управление индустрией туризма» РГУПС

2024 г.  
**СОДЕРЖАНИЕ**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
ВВЕДЕНИЕ.....	6
ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.....	8
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	39

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по выполнению самостоятельных работ обеспечивают реализацию рабочей программы дисциплины МДК.03.01 «Технологии гостиничной деятельности». Реализация программы обеспечит формирование у выпускника общих компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности, предусмотренным учебным планом, как неотъемлемой части их профессионализма.

Самостоятельная работа является одним из видов внеаудиторных занятий студентов.

Самостоятельная работа студентов проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубления и расширения полученных ранее теоретических знаний;
- формирования умения использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

В ходе самостоятельной работы осуществляются главные функции обучения — закрепление полученных знаний и перевод их в устойчивые умения и навыки. Одновременно с этим развивается творческое мышление, приобретаются навыки работы с научной литературой и навыки самостоятельного поиска знаний. От степени самостоятельности выполнения всех этих типов работ, от настойчивости при выполнении самостоятельной работы зависит успех обучения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- Выполнять должностные обязанности горничных и супервайзеров.
- Контролировать качество уборки номеров
- Охарактеризовать схему работы супервайзера 2-й (вечерней) смены.
- Выполнять должностные обязанности специалистов по комплексной уборке и содержанию помещений.

- Выполнять должностные обязанности специалистов по техническому содержанию здания.
- Выполнять должностные обязанности сотрудников мини-бара.
- Выполнять функции супервайзеров, связанных с гостевыми заказами на стирку, химчистку, глажение.
- Выполнять обязанности сотрудников отдела валет-сервис.
- Оказывать спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля.
- Обеспечивать безупречный внешний вид сотрудников как показатель высокого уровня сервиса, класса и репутации заведения.
- Применять технологию озеленения и украшения гостиничных интерьеров.
- Обеспечивать безопасность гостей и сотрудников в отеле.
- Соблюдать правила техники безопасности при работе с электротехникой.
- Обеспечивать отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.
- Предпринимать меры в урегулировании жалоб гостей, соблюдении технологии работы с жалобами.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат
- Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы
- Технология работы бизнес-центра, сервис-бюро
- Технология оказания услуг питания
- Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих
- Технология работы, направленная на организацию отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг
- Схема работы дежурного по офису супервайзера в первую, дневную смену.
- Основные технологические документы АХС гостиницы
- Технология уборки номерного фонда гостиницы, виды уборки.
- Текущая уборка жилых номеров, последовательность в процессе уборки.
- Обеспечение информационной папки для гостей
- Уборка номеров после выезда гостей
- Технология работы с оставленными и забытыми клиентами вещами
- Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы
- Порядок функционирования отдела бронирования

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить следующие компетенции:

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

## ВВЕДЕНИЕ

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности» предназначены для студентов, обучающихся по основным профессиональным образовательным программам, реализуемым кафедрой.

Цель методических указаний: оказание помощи обучающимся в выполнении самостоятельной работы по указанной дисциплине.

В результате выполнения самостоятельных работ по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности» обучающиеся должны **знать**:

- Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
- Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов
- Технологии организации процесса питания
- Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
- Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
- Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
- Гостиничный маркетинг и технологии продаж
- Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
- Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
- Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
- Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения

Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы обучающихся являются:

- освоение теоретического материала;
- уровень умения ориентироваться в потоке информации, выделять главное;
- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с предложенными требованиями.

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Видами самостоятельной работы при изучении учебной дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» являются следующие:

**1) Доклад** – это словесное или письменное изложение материала на определенную тему.

**Составление доклада осуществляется по следующему алгоритму:**

1. Подобрать информационные источники, литературу по данной теме, познакомиться с их содержанием.
2. Отметить наиболее существенные места или сделать выписки.
3. Составить план доклада.
4. Написать план доклада, в заключении которого обязательно выразить своё мнение и отношение к излагаемой теме и её содержанию.
5. Прочитать текст и отредактировать его.
6. Оформить в соответствии с требованиями к оформлению письменной работы.

**Структура доклада:**

1. Титульный лист.
  2. Текст работы.
  3. Список использованных источников.
- 2) Сообщение** - готовится в письменной произвольной форме (в тетради для конспекта).

**3) Конспект** - это краткое, связное и последовательное изложение констатирующих и аргументирующих положений текста.

В ходе выполнения работы обучающийся читает текст учебника и подразделяет его на основные смысловые части, выделяет главные мысли, понятия, взаимосвязи, делает выводы.

**Как писать конспект:**

- В ходе подготовки к составлению конспекта изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

- Прочитайте текст и выделите основные смысловые компоненты.
- Составьте план - основу конспекта.-
- Основное содержание каждого смыслового компонента законспектируйте в тетради после наименования темы;



- прочитайте еще раз текст и проверьте полноту выписанных идей;
- наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы)

последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат;

- в конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания);

- составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения;

- для того чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

- использовать реферативный способ изложения (например: «Автор считает...»), - собственные комментарии, вопросы, раздумья располагайте на полях.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих правил и изучении рекомендованной литературы.

#### **Правила оформления конспекта**

- Конспект должен быть оформлен в тетради;
- Конспект должен начинаться с наименования темы;
- Каждый новый смысловой компонент должен начинаться с нового абзаца;
- Определения, термины должны быть выделены (подчеркиванием, другим цветом);
- В конспекте необходимо оставить место (широкие поля) для дополнений, заметок, записи незнакомых терминов и имен, требующих разъяснений.

#### **4) Работа с книгой**

Необходимую для учебного процесса и научных исследований информацию Вы черпаете из книг, публикаций, периодической печати, специальных информационных изданий и других источников.

Каждый студент должен уметь работать с книгой. Без этого навыка практически невозможно овладеть программным материалом, специальностью или профессией и успешно творчески работать после окончания учебы.

Умение работать с книгой складывается из умения быстро найти требуемый источник (книгу, журнал, справочник), а в нем — нужные материалы; из умения разобраться в нем, используя при этом различные способы чтения.

### **Правила чтения:**

1. Текст необходимо читать внимательно - т.е. возвращаться к непонятным местам.
2. Текст необходимо читать тщательно - т.е. ничего не пропускать.
3. Текст необходимо читать сосредоточенно - т.е. думать о том, что вы читаете.
4. Текст необходимо читать до логического конца - абзаца, параграфа, раздела, главы и т.д.

Рекомендованную литературу следует прочитать, осмыслить, законспектировать, проконсультироваться у преподавателя по поводу сложных и непонятных вопросов, продумать план своего выступления на занятии. Продумывание материала в соответствии с поставленными в плане вопросами — главный этап самостоятельной работы и залог успешного выступления.

### **5) Работа с Интернет-ресурсами**

Интернет сегодня – правомерный источник научных статей, статистической и аналитической информации, и использование его наряду с книгами давно уже стало нормой. Однако, несмотря на то, что ресурсы Интернета позволяют достаточно быстро и эффективно осуществлять поиск необходимой информации, следует помнить о том, что эта информация может быть неточной или вовсе не соответствовать действительности. В связи с этим при поиске материала по заданной тематике следует оценивать качество предоставляемой информации по следующим критериям:

- представляет ли она факты или является мнением?
- если информация является мнением, то, что возможно узнать относительно репутации автора, его политических, культурных и религиозных взглядах?
- имеем ли мы дело с информацией из первичного или вторичного источника?
- когда возник ее источник?
- подтверждают ли информацию другие источники?

**6) Реферат** (от латинского *refereo* – докладываю, сообщаю) – краткое изложение в письменном виде или в форме публичного выступления содержания книги, научной работы, результатов изучения научной проблемы; доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников. Как правило, реферат имеет научно-информационное назначение.

### **В процессе работы над рефератом можно выделить 4 этапа:**

1. Вводный – выбор темы, работа над планом и введением.
2. Основной – работа над содержанием и заключением реферата.
3. Заключительный - оформление реферата.

#### 4. Защита реферата.

##### **Структура реферата:**

1. Титульный лист.
2. Содержание: излагается название составляющих (глав, разделов) реферата, указываются страницы.
3. Введение: обоснование темы реферата, ее актуальность, значимость; перечисление вопросов, рассматриваемых в реферате; определение целей и задач работы; обзор источников и литературы.
4. Основная часть: основная часть имеет название, выражающее суть реферата, может состоять из двух-трех разделов, которые тоже имеют название. В основной части глубоко и систематизировано излагается состояние изучаемого вопроса; приводятся противоречивые мнения, содержащиеся в различных источниках, которые анализируются и оцениваются с особой тщательностью и вниманием.
5. Заключение (выводы и предложения): формулируются результаты анализа эволюции и тенденции развития рассматриваемого вопроса; даются предложения о способах решения существенных вопросов.
6. Список использованных источников.

##### **При изложении материала необходимо соблюдать следующие правила:**

- Не рекомендуется вести повествование от первого лица единственного числа. Нужно выбирать безличные формы глагола. Например, вместо фразы «проведение мною эксперимента», лучше писать «проведенный эксперимент».
- При упоминании в тексте фамилий обязательно ставить инициалы перед фамилией.
- Цитата приводится в той форме, в которой она дана в источнике и заключается в кавычки с обеих сторон.
- Каждая глава начинается с новой страницы.

#### **7) Подготовка презентации**

##### ***Общие требования к презентации:***

- Презентация не должна быть меньше 10 слайдов.
- Первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название образовательной организации; название проекта; фамилия, имя, отчество автора.

Соблюдайте единый стиль оформления

Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации.

<b>Стиль</b>	Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями).
<b>Фон</b>	Для фона предпочтительны холодные тона
<b>Использование цвета</b>	<p>На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста.</p> <p>Для фона и текста используйте контрастные цвета.</p>
<b>Анимационные эффекты</b>	<p>Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде.</p> <p>Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.</p>
<b>Содержание информации</b>	<p>Используйте короткие слова и предложения.</p> <p>Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных.</p> <p>Заголовки должны привлекать внимание аудитории.</p> <p>Предпочтительно горизонтальное расположение информации.</p>
<b>Расположение информации на странице</b>	<p>Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.</p>
<b>Шрифты</b>	<p>Для заголовков – не менее 24.</p> <p>Для информации не менее 18.</p> <p>Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния.</p> <p>Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание.</p> <p>Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).</p>

**Способы** Следует использовать:

**выделения** - рамки; границы, заливку;

**информации** - штриховку, стрелки;

- рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.

Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех

### **Объем**

**информации** фактов, выводов, определений.

Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

**Виды** Для обеспечения разнообразия следует использовать

**слайдов** разные виды слайдов: - с текстом;

- с таблицами;
- с диаграммами.

### **Доклады по темам:**

Технологический цикл обслуживания гостей.

Технология приёма и размещения гостей.

Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда в гостиничном предприятии.

Автоматизированная система управления гостиницей.

### **Сообщения на тему:**

Роль и значение АХС в деятельности гостиничного предприятия.

Технологии обеспечения безопасности гостей и сотрудников отеля.

Методы предотвращения гостиничных краж.

### **Презентации на тему:**

Функционирование отдела бронирования

Приём и размещение гостей

Проведение расчётных операций

Технологии, обеспечивающие создание безопасных

и здоровых условий труда в гостиничном предприятии

### **Задание №1**

**«Критерии классификации гостиниц»**

Целью работы является развитие у студентов навыков самостоятельного анализа критериев оценки классификации гостиницы.

На основе исходных данных параметров гостиницы и уровня обслуживания определить категорию гостиницы.

Исходная информация

Гостиница «РГУПС» – гостиница расположена на территории студгородка РГУПС недалеко от центра города, функционирует в течение \_\_\_\_ лет. Здание гостиницы имеет \_\_\_\_ этажа. Номерной фонд гостиницы составляет \_\_\_\_ номеров. Вместимость гостиницы – \_\_\_\_ мест.

На первом этаже гостиницы расположены стойка регистрации, вестибюль. Также на первом этаже расположены хозяйственные службы гостиницы. Во всех номерах есть туалет и душ.

Необходимо определить категорию гостиницы, исходя из собственных наблюдений помещений и критериев таблицы 1 и таблицы 2.

**Таблица 1 – Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий**

(Знак "+" означает необходимость выполнения требования)

Требование	Категория				
	*	**	***	****	*****
<b>1. Здание и прилегающая к нему территория</b>					
Вывеска:					
- освещаемая или светящаяся	+	+	+	+	+
Вход для гостей					
- отдельный от служебного входа*(10)			+	+	+
- с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля				+	+
- воздушно-тепловая завеса				+	+
- в ресторан (кафе, бар и т.п.) из средства размещения*(11)		+	+	+	+
<b>2. Техническое оборудование</b>					
Аварийное освещение и энергоснабжение:					
- аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)	+	+	+	+	+
- стационарный генератор*(12), обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов			+	+	+
Водоснабжение:					
- горячее, холодное	+	+	+	+	+
- горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ			+	+	+
- установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья*(13)				+	+

- наличие бутилированной питьевой воды в номере (бесплатно) <u>*(13)</u>	+	+	+		
Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично				+	+
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты				+	+
Лифт <u>*(14)</u> в здании: - более 5 этажей - более трех этажей <u>*(15)</u> - более двух этажей <u>*(15)</u> - служебный, грузовой (или грузоподъемник <u>*(10), *(15)</u> )	+	+	+	+	+
Время ожидания лифта (при наличии): - не более 45 сек. - не более 30 сек.			+	+	+
Круглосуточная работа лифта (при наличии)	+	+	+	+	+
Телефонная связь из номера: - внутренняя (без выхода за пределы гостиницы) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров - внутренняя в 100% номеров - внутренняя и городская в 100% номеров - внутренняя, городская, междугородная и международная в 100% номеров	+	+	+	+	+
Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим колпаком: - городской, междугородный - городской, междугородный, международный	+	+	+	+	+
<b>3. Номерной фонд</b>					
Мест в одно/двухместных номерах не менее: - 60% - 80% - 100%	+	+	+	+	+
Многокомнатные номера или номера, которые могут быть соединены			+		
Многокомнатные номера				+	
Многокомнатные номера и номера, которые могут быть соединены					+
Не менее 5% от общего количества номеров - многокомнатные номера					+
Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель	+	+	+	+	+
Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м <sup>2</sup> не менее					
однокомнатного одноместного		однокомнатного двухместного			
9		12	+	+	
12		15			+
14		16			+
Номера, предназначенные для приема большего числа гостей, должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, м <sup>2</sup> не менее: - 6 - для средств размещения круглогодичного функционирования; - 4, 5 - для средств размещения сезонного функционирования	+	+			

Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ): - не менее 25% номеров - не менее 50% номеров - 100% номеров	+				
Площадь санузла, м <sup>2</sup> не менее: - 1,75 - 2,5 - 3,8	+				
<b>4. Техническое оснащение</b>					
Охранная сигнализация, электронные замки или видеокамеры в коридорах				+	+
Звукоизоляция: обеспечивающая повышенная, уровень шума менее 35 ДБ				+	+
Отопление	+	+	+	+	+
Вентилятор (в районах с жарким климатом)* <u>(17)</u>	+	+			
Охлаждение (или кондиционирование) воздуха для обеспечения теплового комфорта 18-25°C (в районах с жарким климатом)* <u>(17)</u>			+		
Термостат для индивидуальной регулировки температуры				+	+
<b>5. Санитарные объекты общего пользования</b>					
Туалеты: - общий туалет из расчета один на 20 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух на этаж - вблизи общественных помещений	+	+			
Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло*, махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+	+	+
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 30 человек, проживающих в номерах без ванны или душа	+				
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа		+			
Оборудование ванных комнат/душевых: ванны, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора	+	+			
* Допускается наличие диспенсера с жидким мылом					
<b>6. Общественные помещения</b>					
Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	+	+	+	+	+
Площадь холла* <u>(10)</u> не менее: - 9 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 25 м <sup>2</sup> - 20 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 40 м <sup>2</sup>	+				



- 30 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 м <sup>2</sup>			+		
- 30 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 м <sup>2</sup>				+	
- 30 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м <sup>2</sup>					+
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания	+	+			
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами			+	+	+
- с подачей напитков и музыкальным вещанием				+	+
Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха			+	+	+
Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание			+	+	+
Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей*(18)			+	+	+
Гардероб вблизи общественных помещений*(10)				+	+
Вешалки в холле и в общественных помещениях	+	+	+	+(19)	+(19)
Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач	+	+			
Конференц-зал с соответствующим оборудованием					+
Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры)				+	+
Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом				+	+
Плавательный бассейн					+
Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном				+	
Ковровое покрытие (ковры) в коридорах			+	+	+
Медицинский кабинет					+
Магазины и торговые киоски				+	+
<b>7. Помещения для предоставления услуг питания</b>					
Ресторан или другие типы предприятий питания		+	+		
Ресторан					
- несколько залов				+	+
- банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал				+	+
- ночной клуб (бар)				+	+
Кафе/бар				+	+
<b>8. Услуги</b>					
Служба приема - круглосуточный прием В домах отдыха, пансионатах и аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно. Для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками,	+	+	+	+	+

оказывающими неотложную медицинскую помощь)					
Вручение корреспонденции гостям	+	+	+	+	+
Служба поиска проживающих*(15)				+	+
Швейцар*(15)				+	+
Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: - обязательно*(20) - по просьбе		+	+	+	+
Утренняя побудка (по просьбе)	+	+	+	+	+
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	+	+	+	+	+
Вечерняя подготовка номера				+	+
Смена постельного белья: - один раз в пять дней - один раз в три дня - ежедневно	+	+	+	+	+
Смена полотенец: - один раз в три дня - ежедневно	+	+	+	+	+
Стирка и глажение: - исполнение в течение суток - экспресс-обслуживание*(15)			+	+	+
Глажение: - исполнение в течение 1 часа - предоставление утюга, гладильной доски	+	+	+	+	+
Химчистка*(15): - исполнение в течение суток - экспресс-обслуживание			+	+	+
Мелкий ремонт одежды			+	+	+
Автомат для чистки обуви			+	+	+
Почтовые и телеграфные услуги			+	+	+
Отправление и доставка корреспонденции, телексов/телефаксов				+	+
Хранение ценностей в сейфе администрации	+	+	+	+	+
Хранение багажа	+	+	+	+	+
Обмен валюты или прием платежей по кредитным картам*(10)			+	+	+
Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.д.)				+	+
Вызов такси			+	+	+
Аренда (прокат) автомашины				+	+
Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта			+	+	+
Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия				+	+
Туристские услуги: - туристская информация - экскурсии, гиды-переводчики	+	+	+	+	+
Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой	+	+	+	+	+
<b>9. Услуги питания</b>					
Обслуживание: - возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) - предоставление завтрака (7.00-10.00) - круглосуточное предоставление услуг питания*(15)		+	+	+	+
Обслуживание в номере: - в часы завтрака			+	+	+

- круглосуточно*(15)				+	+
- меню завтрака в номере*(15)				+	+
<b>10. Требования к персоналу и его подготовке</b>					
Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы	+	+	+	+	+
Квалификация: руководители и персонал должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристской индустрии - сектор "Гостиницы"	+	+	+	+	+
Внешний вид персонала: Форменная одежда, служебные значки				+	+

**Таблица 2 – Критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения различных категорий с количеством номеров менее 50**

№/№ п/п	Требование	Кол-во баллов
1	2	3
1	Расположение средства размещения у моря (океана), на берегу реки или естественного водоема*(21): - первая линия - вторая линия - третья линия	3 2 1
2	Здания и общественные помещения	
2.1	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником федерального значения	6
	Расположение средства размещения в здании, являющемся историко-архитектурным памятником местного значения	4
2.2	Внешний вид (фасад, балконы, лоджии, ставни): - отличные - хорошие - удовлетворительные	3 2 1
2.3	Наличие гостевых лифтов	3
2.4	Наличие гостиных (салонов)	2
2.5	Наличие этажей (номеров) для некурящих	2
2.6	Качество, состояние интерьера холлов, салонов и других общественных помещений и их оборудования	
2.6.1	Напольное покрытие: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
2.6.2	Стены: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
2.6.3	Занавеси: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
2.6.4	Освещение: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
2.6.5	Мебель: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1

3	Качество и состояние оборудования номерного фонда (в 100% номеров)	
3.1	Напольное покрытие: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
3.2	Мебель: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
3.3	Занавеси: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
3.4	Постельные принадлежности: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
4	Телевидение в номерах (телевизор с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов или аренда видеоманитона, видеокассет в 100% номеров)	2
5	Качество, состояние оборудования ванных комнат	
5.1	Стены, пол: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
5.2	Сантехническое оборудование: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
5.3	Краны: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
5.4	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате	2
5.5	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении	2
5.6	Подогрев пола в ванной комнате	3
5.7	Наличие банной простыни (махрового халата)	2
5.8	Состояние покрытия стен в ванной комнате: - отличное - хорошее - удовлетворительное	3 2 1
5.9	Наличие бидэ не менее чем в 50% номеров (в ванной комнате)	2
5.10	Наличие фена в ванной комнате в 100% номеров	1
6	Телефонная кабина (телефонный автомат) с междугородной связью	по 1 баллу за кабину, но не более 4-х баллов
7	Телекс или электронная почта	2
8	Телефакс	2
9	Транспортное обслуживание: доставка проживающих и багажа	6
10	Дополнительные услуги	
10.1	Время работы предприятий питания не менее: - 14 часов в сутки - 12 часов в сутки - 8 часов в сутки	6 4 2
10.2	Время работы баров не менее: - 14 часов в сутки - 12 часов в сутки - 8 часов в сутки	8 6 2
10.3	Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки	2
10.4	Наличие сервиса для инвалидов	10

10.5	Наличие прочих услуг (игровые автоматы, читальный зал, информационные услуги, экскурсионные услуги, услуги переводчика)	по 1 баллу за услугу, но не более 6 баллов
10.6	Наличие сауны: - на 6 и более человек - менее 6 человек	2 1
10.7.	Наличие закрытого плавательного бассейна с площадью м <sup>2</sup> : - не менее 150 (площадь водной поверхности не менее 80) - не менее 100 (площадь водной поверхности не менее 60) - не менее 80 (площадь водной поверхности не менее 35) - менее 35	6 4 2 1
10.8	Наличие открытого плавательного бассейна*(21) с подогреваемой водой с площадью водной поверхности м <sup>2</sup> : - не менее 80 - не менее 60 - не менее 35 - менее 35	6 4 2 1
10.9	Наличие открытого плавательного бассейна*(21) с неподогреваемой водой с площадью водной поверхности м <sup>2</sup> : - не менее 80 - не менее 60 - не менее 35 - менее 35	4 3 2 1

## Задание 2

### «Определение типа номера в соответствии с параметрами» (2 часа)

Цель: развитие у студентов навыков оценки критериев определения типа номеров в гостинице в соответствии со стандартом.

Измерить площадь номера 110 и исследовать уровень его оснащения.

Студенты измеряют параметры номера и оценивают наличие необходимого оснащения (мебели, драпировки текстиля, постельного белья, полотенец, оборудования санузла, бытовой техники и т.п.).

Результаты выполнения заданий: подготовка презентации или видеоролика о ходе выполнения работы с целью закрепления изученного материала.

### Стандартные параметры:

Стандартный номер 3\* должен иметь площадь – 10-12 кв. м. и оснащение:

- 2 односпальные кровати, шириной 80 см (можно и меньше, если 80 см не позволяет номер), которые в случае DBL заселения сдвигаются вместе и поверх кладется один широкий матрас (или кровати сдвигаются, а между ними кладется валик, создавая единую поверхность), либо раздвигаются и получается номер TWIN. (после покупки кроватей выбирается либо валик, либо единый матрас);
- на каждую кровать по 1 прикроватной тумбе шириной 20см или более, с одним выдвижным ящиком;
- на одно спальное место или 1 односпальную кровать должны приходиться 1 подушка, один качественный матрас с водонепроницаемым наматрасником, подушка,

одеяло, по 3 комплекта одинакового, однотонного (желательно белого, либо серого) постельного белья, по 3 больших полотенца, по 3 средних полотенца, по 3 маленьких полотенца для ног на пол (все полотенца и прочий прикроватный текстиль желательно белые, либо однотонные в одном стиле), покрывало;

- телевизор диагональю минимум 20 дюймов;
- один стол + 1 стул (типа офисного). Стол используется в основном для приема пищи, либо работы+ настольная лампа;
- при входе в сам номер необходимо организовать место с зеркалом, где гость может снять верхнюю одежду, сменить уличную обувь на тапочки, поставить чемоданы (зеркало, вешалка, тумбочка, подставка);
- между кроватями, если TWIN и перед кроватью, если DBL необходимо положить какой-либо неплотный, тряпичный, безворсовый коврик (должен легко стираться в бытовой стиральной машине);
- в каждом углу номера должен быть качественный интернет посредством wi-fi;
- на каждую тумбочку или стол надо поместить по подстаканнику с 2-мя стаканами + салфетки + рекламные материалы отеля.

Санузел: помимо обязательных компонентов, что делает санузел санузлом, дополнительно: полноценная вешалка для полотенец и халатов (можно опять же складывающуюся – выдвижную), дозатор для жидкого мыла, держатель для туалетной бумаги, ершик, фен (либо монтируемый, либо бытовой, либо может выдаваться по запросу на ресепшн).

Отличие люксов от стандартных номеров:

Площадь самого номера и санузла больше минимум на 20%, душевая кабина большего размера с наличием какого либо гидромассажа, либо ванна классической формы, но большего размера и глубиной. Телевизор диагональю минимум 34 дюйма, дополнительный раскладывающийся диван, стол большего размера, дополнительный стул или кресло, по халату на каждое спальное место

*Принципы функционирования гостиницы.*

- *Безопасность.* При всех обстоятельствах учет этого критерия является приоритетом номер один. В него включаются: требования гигиены и госстандартов, соблюдение местного законодательства. Гость должен чувствовать уверенность в том, что гостиница относится к нему серьезно, заботится о безопасности и сохранности его вещей.
- *Функциональность.* Данный признак должен присутствовать во всех элементах гостиницы. Лучше всего его проиллюстрировать примером. Так, если 80%

гостей – деловые командировочные люди, то они должны помимо житейских удобств иметь наличие условий для работы.

- *Прочность.* В целях экономии необходимо выбирать прочные материалы (что не всегда значит наиболее дорогие или дешевые) и учитывать критерий практичности при их применении. Например, обивка кресел в должна быть без швов, так как швы собирают грязь, укорачивая срок эксплуатации мебели в два раза.

- *Привлекательность.* Гостиница должна быть привлекательной, в первую очередь, в глазах гостя.

- *Бюджет – доходность.* Затраты на дизайн должны вписываться в рамки заданного бюджета. Если возникает необходимость в дополнительных расходах, то их следует обосновать доходностью.

Результаты выполнения заданий: подготовка презентации или видеоролика о ходе выполнения работы с целью закрепления изученного материала.

### **Задание 3**

#### **«Анализ и оценка работы мини-кухни. Обслуживание в ресторане и номерах «Room servis»**

Определить проблемы оснащения номеров гостиницы (состояние обивки мебели, работа бытовой техники: телевизоров, телефонов и т.д., частые поломки устаревшего сантехнического оборудования, протертые ковровые покрытия в номерах и коридорах).

Студенты анализируют качество оснащения номеров в соответствие с критериями таблицы 2.

Результаты выполнения заданий: подготовка презентации или видеоролика о ходе выполнения работы с целью закрепления изученного материала.

Цель: научить студентов навыкам правильной сервировки стола, обслуживания гостей в ресторане и в номерах по запросу.

Исследовать оснащение мини-кухни в соответствие со стандартами и провести правильную сервировку стола к проведению банкета.

#### **Стандарты оснащения мини-кухни:**

- полноценная кухонная поверхность (место для мытья и сушки посуды, разделочно-сервировочная поверхность минимум 40х60 см)

- шкаф для посуды+ посуда
- холодильник
- мультиварка
- микроволновка
- тостер

- чайник-бойлер минимум на 6 литров
- кофе-машина полупрофессиональная
- стул
- шкаф для сухих продуктов



Бокалы. Начинается расстановка бокалов с бокала для безалкогольного напитка. Чтобы поставить первый бокал на правильное место, мысленно проведите линию от края тарелки и от острия ножа, вот на их пересечение и должен стоять бокал. По диагонали вверх и направо от первого поставленного бокала расставляются остальные, в порядке, показанном на рисунке: водочная рюмка, мадерная, рейнвейная, лафитная, бокал для шампанского, бокал для воды. Типы бокалов зависят от напитков, которые будут подавать.





## **Задание №4 «Контроль качества текстиля, в том числе, постельных принадлежностей.»**

Цель работы: научить будущих специалистов по гостиничному делу контролировать качество постельного белья и всего текстиля, оформляющего номер и поддерживать стандарт оформления постелей в гостиничных номерах.

Оценить качество гостиничного текстиля в номере 110: оконных портьер, занавесок, постельного белья, полотенец на соответствие стандартам.

### **Описание стандартов:**

Весь гостиничный текстиль условно можно разделить на несколько категорий:

- постельные принадлежности – подушки, одеяла, на матрацники, пледы; постельное белье – наволочки, простыни, пододеяльники;
- махровые изделия – полотенца, банные коврики, халаты, тапочки;
- декоративный текстиль – шторы, покрывала, декоративные подушки и т. д.

Для текстиля, который имеет право называться гостиничным, существуют довольно жесткие требования. Основными требованиями ко всей продукции является, безусловно, высокое качество и удобство в эксплуатации (возможность использования машинной стирки и сушки, удобные для работы горничных конструкции наволочек, пододеяльников, наматрасников и т. д.).

Ключевой характеристикой постельных принадлежностей является антиаллергенность наполнителей. Поэтому отельеры преимущественно выбирают известный во всем мире полиэстеровый наполнитель Hollofibre. Подушки и одеяла с натуральными наполнителями (пух/перо, перо) менее распространены, так как существует возможность появления аллергических реакций у гостей, также они являются более трудоемкими в эксплуатации, да и сильно отличаются по цене в большую сторону.

Другим существенным параметром при выборе постельных принадлежностей является плотность. Минимально допустимая плотность подушки для отельного номера составляет 600–750 г/кв. м, а максимальная — 1000 г/кв. м. Соответственно, от плотности подушки зависит ее высота. Для одеял же существует такая характеристика, как **tog**. Tog определяет теплоотдачу одеяла (thermal gradient), которая может колебаться от 4,5 до 12 единиц. Стандартной считается толщина для летнего одеяла — tog 4,5 единицы, для зимнего — tog 10.

Обязательным предметом комплектации гостиничных номеров является наматрасник. Эта неотъемлемая часть номерного гардероба позволяет продлить срок службы матраца. Для нестандартных размеров матрасов удобен наматрасник,

закрепляющийся по углам резинками. Однако самый распространенный вариант, — когда наматрасник одевается как чехол, закрывая лишь верхнюю и боковые стороны матраса. Для верхнего слоя наматрасника обычно используется «дышащая» ткань (microfibre), а для наполнения — полиэстеровый наполнитель (Hollofibre).

По составу профессиональное постельное белье может быть изготовлено либо из чистого хлопка, либо из смеси хлопка с полиэстером.

Традиционная пропорция в смесовых тканях — 50% хлопка и 50% полиэстера. Важный параметр при оценке качества постельного белья — *плотность ткани, а также вариант плетения*. При одной плотности в граммах на квадратный метр структура ткани может быть более или менее рыхлой, а нити толстыми или тонкими. Безусловно, лучшим по качеству будет постельное белье, изготовленное из более тонких нитей с более плотным плетением. Наиболее привлекательным для гостиниц остается классический белый цвет, поскольку белое белье поддается обработке при наиболее высоких температурах, что ведет к минимизации расходов прачечной.

На гостиницу коэффициент белья не должен быть ниже 4, то есть на один номер надлежит приобретать 4 комплекта белья. Следует помнить, что постельное белье — это расходный материал, и даже при хорошем уходе срок его службы составляет от 1,5 до 2,5 лет.

Для гостиниц 3 «звезды» рекомендуется смесовое постельное белье, которое будет служить дольше, чем такой же цены, но хлопковое.

Для бюджетных отелей подойдет серия Spectrum, для которой характерны различные расцветки. Более того, компания-производитель рекомендует сочетать светлое и темное белье: персиковое и лимонное, кирпичное и бежевое, розовое и цвета слоновой кости, темно-розовое и цвета красного вина и т. п. Оптимальные показатели постельного белья для отелей:

— поверхностная плотность ткани от 110 г/м<sup>2</sup> до 150 г/м<sup>2</sup>,

— линейная плотность – от 48 нитей/см<sup>2</sup> до 236 нитей/см<sup>2</sup>.

Для бюджетных отелей плотность махровых полотенец — 380–450 г/кв. м. Плотность же банных ковриков должна быть намного выше, чем у полотенец — 600–1000 г/кв. м. Так, размер лицевой салфетки находится в диапазоне 30(40)х30(40) см, полотенца для рук — 50х80(90) см., банного полотенца — 70х140, банной простыни — 100х150, коврика — 50х70(80).

### **Задание 5 «Технология оформления постелей»**

Осуществить процесс застилания постелей в номере \_\_\_\_ в соответствии со стандартной технологией.

Каждый студент, предварительно изучив технологию оформления постелей в гостиничном номере, осуществляет этот процесс сам. Результаты выполнения заданий: подготовка презентации или видеоролика о ходе выполнения работы с целью закрепления изученного материала.

### ***Описание стандартов***

При уборке, подушки, одеяло, покрывало должны быть временно сложены па кресло, диван или стул и ни в коем случае не на пол. Перед тем как застилать постель чистым бельем, горничная должна снять фартук, марлевую повязку, перчатки и сложить их в специальный мешок, а затем тщательно продезинфицировать руки специальным антибактериальным составом.

Застилая постель чистым бельем, необходимо проверить чистоту наматрасника. Стандарты застилания кроватей могут отличаться в разных гостиницах, но, безусловно, белье должно быть безусловно чистым, свежим, хорошо выглаженным. Обычно простынь, застилают, подворачивая стороны с торца кровати и заправляя их под матрас. Категорически недопустимо присутствие волос на постельном белье. Чтобы полностью ликвидировать частички волос, мелкие ворсинки, пух с белья, следует пользоваться специальной щеткой с валиком, обработанным специальным клеящим составом, которая очень эффективно решает данную проблему.

По стандартам кушетки должны быть обтянуты мягкой тканью и соответствовать определенному размеру по глубине и ширине. Для кроватей стандартизируются размер, материал, количество пружин и т. д. в качестве несущей основы в недорогих матрасах, которые предпочитают покупать для хостелов, общежитий и гостиниц эконом-класса, пружинный блок Боннель (Bonnell). За многие годы своего существования скрепленные между собой пружины с жесткой рамкой по периметру доказали свою надежность. И несмотря на то, что анатомичность матрасов на основе боннели оставляет желать лучшего, эти матрасы обеспечивают достаточно длительный срок использования на кроватях в недорогих отелях и приемлемый комфорт отдыхающим. Для увеличения прочности конструкции матрасов и на независимых пружинах тоже используют армирование рамкой по периметру. Это позволяет уменьшить проседание и деформирование края матраса в процессе его длительного использования. Также важным фактором матраса для гостиницы является соответствие его требованиям пожарной безопасности. Чтобы в случае форс-мажорных обстоятельств свести к минимуму опасность для проживающих и самой гостиницы, матрасы должны удовлетворять требованиям Технического регламента о

пожарной безопасности, утвержденного законом № 123-ФЗ от 22 июля 2008 года. То есть должны быть сведены к минимуму такие параметры как:

- горючесть;
- воспламеняемость;
- способность распространения пламени по поверхности;
- дымообразующая способность;
- токсичность продуктов горения.

Поэтому правильный матрас для гостиницы, отеля или хостела обязательно должен иметь специальную противопожарную пропитку чехла и нетоксичные наполнители.

Результаты выполнения заданий 1 и 2 оформляются в отчете.

### **Задание № 6 «Технология проведения уборочных работ в номере»**

Цель работы: научить студентов умению контролировать качество проведения уборочных работ горничной.

Уборка производится в четком соответствии с технологической картой уборки для стандартного типа номера. Во время учебной уборки варьируются нестандартные ситуации: проникновение посторонних в номер, перекладывание украшений гостей в другое место, просмотр телепередачи во время уборки номера и т.п. Обсуждение в группе проведенной работы, разбор ситуаций.

Результаты выполнения заданий: подготовка презентации или видеоролика о ходе выполнения работы с целью закрепления изученного материала.

#### ***Описание технологии уборки.***

#### **Последовательность в процессе уборки номера**

- проветривание помещения;
- уборка и мытье посуды;
- уборка кроватей;
- удаление пыли и загрязнений с мебели;
- чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели;
- уборка санитарного узла.

**I этап** Горничная обязана постучать 3 раза и убедившись в отсутствии гостя приступить к уборке. При уборке жилого номера горничным рекомендуют располагать рабочую тележку таким образом, чтобы перекрыть ею проход в номер. Это делается для того, чтобы препятствовать проникновению в номер посторонних лиц. Так как в номере находятся личные вещи гостей, порой очень ценные, горничная должна защищать номер от возможных краж в тот момент, когда она находится в глубине номера и не видит, а из-за включенного пылесоса и не слышит входящего.

В начале уборки горничной следует включить все лампы, тем самым проверив работу светильников; открыть шторы и окно (если позволяют погодные условия). Пока проветривается помещение, целесообразно смочить сантехническое оборудование в ванной и нанести на него моющие и чистящие средства, облегчая себе тем самым работу в дальнейшем.

**II этап.** Во время уборки горничная обращает внимание на чистоту окон. Окна должны быть безупречно чистыми как с внутренней, так и с внешней стороны. В дневное время плотные шторы должны быть раздвинуты по бокам окна. Тюлевые шторы – задвинуты, элегантно драпируя окно. Если есть жалюзи, пыль и загрязнения с них удаляются специальной щеткой. Такая щетка захватывает две секции сверху и снизу и является очень эффективной в работе.

Горничная тщательно моет посуду, принадлежащую номеру (стеклянный поднос, стаканы; возможно, вазы или графин; чистит ведро для льда и т.д.) и временно накрывает чистую посуду салфеткой до окончания уборки номера, чтобы пыль не оседала на посуде. Рассмотрим следующую нестандартную, неоднозначную ситуацию.

Горничная при уборке в номере видит, что все стаканы заполнены какой-то неопределенной жидкостью, может быть каким-то напитком. С одной стороны, ясно, что до отъезда гостя ничего, принадлежащее гостям, нельзя ни брать, ни выносить из номера. С другой стороны, во время уборки горничная обязана промыть и насухо вытереть посуду. Как поступить в этом нетипичном случае? Как быть уверенным в том, что этот номер не занимает как раз тот клиент, который приехал с недобрыми намерениями, "с камнем за пазухой"? В том случае, если горничная освободит посуду от жидкости и промоет стаканы, такому клиенту будет на руку предъявить претензии отелю в том, что у него исчез, скажем, дорогущий, коллекционный французский коньяк. Оставив стаканы нетронутыми, у клиента будет повод пожаловаться на плохую уборку. И то и другое очень плохо. С данными и аналогичными жалобами клиенты такого типа, как правило, обращаются к управляющему и требуют различного рода компенсации и дивиденды за доставленные им неудобства. Отели часто страдают от таких коварных клиентов и теряют реальные деньги. Исходя из сказанного, руководству и персоналу отеля необходимо быть на порядок мудрее клиентов и не допускать обидных промахов и оплошностей.

В нашем конкретном случае горничной рекомендуется поставить в номер дополнительное количество пустых стаканов, а если жидкость продолжает находиться в стаканах длительное время, то необходимо связаться с гостем через Reception и выяснить у него, что он думает по этому поводу, и получить его личные указания на этот счет.

**III этап.** Далее горничная выбрасывает содержимое всех мусорных корзин (урн, ведер, контейнеров) в мешок для мусора, расположенный на рабочей тележке; ставит пустые емкости в ванную комнату. Мусорные корзины опустошаются, промываются, на дно корзины кладется салфетка или пластиковый мешок. Мусорные корзины должны быть сухими, без пятен и запахов. При уборке жилого номера можно выбрасывать только содержимое мусорных корзин и пустые бутылки.

**IV этап.** Уборка постелей.

График смены постельного белья в российских гостиницах

Требование	Категория гостиницы				
	*	**	***	****	*****
- один раз в пять дней	+				
- один раз в три дня		+	+		
- ежедневно				+	+
Смена полотенец:					
- один раз в три дня	+	+			
- ежедневно			+	+	+

В начале работы с грязным бельем персонал обязан надеть специальные перчатки, марлевые повязки и резиновые фартуки. Использованное белье нужно снять с кровати и убрать грязные полотенца из ванной, при этом проверив, ничего ли не пропало. При обнаружении испорченного, поврежденного по вине проживающего белья или частичного его отсутствия необходимо принять меры в соответствии с порядком, заведенным в гостинице на такой случай. В первую очередь горничной следует срочно доложить о данном факте супервайзеру для принятия мер по возмещению нанесенного ущерба. Можно оформить тактичное обращение к гостю такого содержания (рис. 1).

Комната № _____	Дата _____
Уважаемый(ая) господин(жа) _____	
Сегодня, убирая Ваш номер, горничная не обнаружила _____ полотенец. Не могли бы Вы помочь в этой проблеме.	
Заранее спасибо.	
С уважением, супервайзер этажа _____	
***	
Room # _____	Date: _____
Dear Mr. / Mrs. _____	
Today the chambermaid was cleaning your room and she could not find the _____ towel. Can you help with this problem, please.	
Thank you in advance.	
Sincerely, Floor Supervisor _____	

Рис. 1 Образец технологического бланка для предупреждения хищений имущества гостиницы

Если гость не откликается, не реагирует на данную просьбу и данное послание не приносит результата, то руководитель или супервайзер АХС вправе составить акт о нанесении ущерба гостинице.

В случае порчи имущества составляется доказательная база, с которой знакомят гостя (поврежденный предмет фотографируют на месте его обнаружения). Пока гость не ознакомится с доказательной базой, в жилом номере испорченный предмет не заменяют и не реставрируют. Стоимость нанесенного имуществу гостиницы ущерба оплачивается гостем на основании акта о порче имущества гостиницы. Акт составляется в трех экземплярах; дается на подпись клиенту; подписывается горничной, обнаружившей ущерб, супервайзером или руководителем АХС и передается в службу приема и размещения для последующей оплаты.

Также необходимо проверить, нет ли вещей гостя среди постельного белья. Использованное постельное белье и полотенца горничная складывает в специальный мешок для грязного белья, находящийся на рабочей тележке. При этом необходимо следить, чтобы мешок не был переполнен грязным бельем. За этим следят не только горничные, но и хаусмены (коридорные), которые по мере необходимости забирают грязное белье из тележек горничных и на специальных тележках для грязного белья транспортируют его в прачечную. Тележки для грязного белья должны иметь возможность закрываться (крышка или специальный тент сверху).

Хаусмены (коридорные) также ответственны за пополнение жилых этажей чистым бельем; за своевременную доставку белья горничным во время работы; за выдачу и замену покрывал, одеял, штор, подушек. Они выполняют просьбы гостей в случае необходимости

в дополнительных спальнях аксессуарах, а также ведут контроль и учет использования белья.

Горничные ежедневно отчитываются перед хаусменами по количеству использованного белья. Это необходимо для того, чтобы ликвидировать возможные злоупотребления со стороны горничных. Не редки случаи, когда горничные не меняют полностью постельное белье, а лишь аккуратно расправляют и натягивают постельные принадлежности после сна гостя, создавая видимость перестеленной кровати. Подобные действия горничных сильно наказуемы, вплоть до увольнения. Отчет горничной по каждому комплекту белья перед хаусменом позволяет пресечь недобросовестное отношение к своим обязанностям отдельных горничных. Горничной необходимо быть особенно аккуратной при обнаружении на белье следов или пятен биологического происхождения. Такое белье следует поместить в отдельный мешок. В последующем, в прачечной, такое белье будет приведено в порядок особым образом, в отдельной гигиенической стиральной машине с соблюдением всех санитарно-гигиенических норм. Порванное или испорченное белье, полученное из прачечной, следует изъять из обращения. Нельзя смешивать его с грязным бельем, уже использованным и снова отправлять в стирку. Это приводит к тому, что белье еще больше изнашивается и неоправданно увеличиваются расходы на стирку.

**V этап.** Удаление пыли и загрязнений с мебели. Проводя такую работу, горничная не должна пропустить ни одного предмета. Для этого лучше проводить уборку по кругу. При этом не принципиально, в каком направлении она будет двигаться – по часовой стрелке или против. Пыль удаляется сначала влажной замшевой или кожаной салфеткой, затем сухой матерчатой. При этом используется специальное средство для удаления пыли с деревянной мебели и деревянных покрытий. Кожаными салфетками очень хорошо очищаются также стеклянные и зеркальные поверхности, но при этом нужно применять соответствующее средство.

Пыль ежедневно удаляется со всех горизонтальных и вертикальных поверхностей мебели, а также со всех предметов, оборудования номера. Начиная уборку однокомнатного номера, скажем, справа налево горничная поочередно протирает: панель регулятора температуры и кондиционера; прикроватную тумбочку; ночной светильник; телефон; спинку, ножки, раму кровати; журнальный столик; деревянные ножки дивана, кресел и стульев; рабочий (письменный) стол; настольную лампу; бра; комод снаружи и внутри; телевизор; мини-бар; подставку для чемоданов; платяной шкаф снаружи и внутри; дверную коробку и саму дверь. Убирая слева направо, очередность в уборке предметов мебели и предметов оснащения номера будет, соответственно, обратной. Полированная деревянная



мебель должна быть вытерта и отполирована до блеска. Горничная не должна забывать удалять пыль и загрязнения в труднодоступных местах, таких, например, как: верхние полки шкафа, вентиляционные решетки, отопительные радиаторы, штанги для штор и т.д. Часто при уборке номера горничной требуется стул. На него она встает только после того, как предварительно постелет на сиденье салфетку. Пустые ящики комода, шкафов, письменного стола, незанятые вещами гостей, ежедневно протираются. Горничная обязана проконтролировать, нет ли мусора под кроватями, креслами, диванами, за комодом, за шторами. Во время уборки горничная должна обращать внимание на состояние мебели и в случае поломки или ее порчи сообщать об этом супервайзеру.

Что касается личных вещей проживающих, то с ними необходимо обращаться крайне внимательно и аккуратно.

Нельзя перекладывать документы, важные бумаги; закрывать и складывать книги, журналы, газеты, записи гостей; трогать ноутбуки, фотоаппараты, ювелирные изделия, деньги, – другими словами, нарушать порядок на столе гостя.

**VI этап.** Чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели: убрать пыль и загрязнения с ковровых поверхностей и мягкой мебели. Все ковровые поверхности в жилых номерах необходимо пылесосить ежедневно. Горничная начинает пылесосить с самого удаленного от входа угла и постепенно продвигается к входу. В целях охраны труда и техники безопасности нельзя наступать на электрический провод пылесоса. Необходимо следить за тем, чтобы не было оголенных проводов. При работе с пылесосом желательно не задевать им мебель, чтобы не испортить ее фанеровку. Горничная обязана пылесосить ковровые поверхности подо всей мебелью. Не очень тяжелую мебель горничная отодвигает самостоятельно. Горничная должна быть очень внимательна, не допускать, чтобы в пылесос попали мелкие ценные вещи клиентов, такие как ювелирные изделия, монеты.

Далее подлежит чистке мягкая мебель. Поверхности диванов, кресел, сиденья стульев необходимо чистить ежедневно. Если данные предметы мебели имеют съемные подушки, то под ними следует удалить пыль, загрязнения, крошки и т.д. Декоративные подушки надо взбить и аккуратно разложить по местам. На мягкой мебели категорически недопустимы пятна, разрывы и т.д.

Телефонный аппарат должен быть всегда идеально чистым. Трубка телефонного аппарата ежедневно обрабатывается дезинфицирующим средством. Шнур телефонного аппарата не должен быть перекрученным и иметь узлы. Провода от телефонного аппарата должны быть умело скрыты. Горничная во время уборки должна убедиться, что телефон не поврежден и хорошо работает. Возле телефонного аппарата должна быть информация о тарифах на телефонные переговоры и инструкция по подключению к Internet.

Также ежедневно протирается телевизор. Согласно правилам техники безопасности, телевизор и другие электроприборы протираются в выключенном состоянии. Телевизионный пульт должен быть неповрежденным и всегда чистым. Пульт дистанционного управления телевизором должен всегда лежать в строго определенном месте, в соответствии с заведенным в отеле стандартом (обычно на прикроватной тумбочке).

Во время уборки горничная проверяет работу всех осветительных приборов. Электрические лампы должны обеспечивать оптимальное освещение и иметь большой ресурс работы. Перегоревшие лампы должны быть оперативно заменены силами сотрудников инженерно-технической службы.

Во время уборки комнаты нельзя пропустить отопительные радиаторы. Специальной хозяйственной щеткой удаляются пыль и загрязнения с поверхности и внутренних полостей батареи. Такая щетка подходит и для влажной чистки радиаторов.

**VII этап.** Уборка санузла. Ванная комната требует регулярной чистки, для этого необходимо соответствующее оборудование. Приступая к уборке ванной комнаты, горничная вновь надевает резиновые перчатки, прорезиненный фартук и защитную марлевую повязку. Следуя классическому правилу уборки, последовательно приводятся в порядок: навесная полочка или туалетная тумбочка (столик) с зеркалом, раковина, кафельная плитка на стенах, душевая кабинка, биде, унитаз, пол. Поверхность туалетного столика протирается ежедневно. Необходимо очень аккуратно обращаться с косметическими и парфюмерными принадлежностями гостей, расставлять и раскладывать их после уборки на прежние места. Нельзя трогать и перекладывать ювелирные украшения.

Раковина промывается специальным средством с дезинфицирующим компонентом, затем насухо протирается. Обязанность горничной – до блеска начистить краны, смесители и другие металлические (хромовые или никелевые) детали сантехнического оборудования. На сантехнике не должно быть загрязнений, отпечатков пальцев, следов от высохшей воды и т.д.

Зеркало должно быть абсолютно чистым. Для этого горничная пользуется сначала влажной, а затем сухой салфеткой без ворса. Там, где есть увеличивающее зеркало, необходимо проверить, функционирует ли освещение над ним. Такое двухстороннее зеркало после уборки должно быть повернуто неувеличивающей (нейтральной) стороной по отношению к проживающим гостям. Для борьбы с запотеванием зеркал в гостиницах используют салфетки, обработанные специальным составом.

Ежедневно протирается фен для сушки волос. Ванные комнаты отелей обычно оснащены фенами в классическом белом исполнении из ударопрочного пластика. Более

совершенными считаются модели фенов с автоматическим управлением (автоматическое включение при снятии насадки и автоматическое выключение после навешивания насадки) по отношению к моделям с кнопочным управлением. Желательно, чтобы фены обладали функцией автоматического отключения после получаса работы. Корпусы некоторых моделей фенов дополнительно снабжены розеткой для подключения электроприборов, например электробритвы.

Каждый раз при уборке горничная обязана протирать кафельные стены ванной комнаты. На плитке не должно быть следов мыльной пены, следов от высохшей воды и т.д. Очень удобна при выполнении такой работы специальная швабра с телескопической ручкой, которая выдвигается на длину от 80 до 140 см, что позволяет дотянуться до самых труднодоступных мест.

Пристального внимания требуют занавески в ванной. Они моются, естественно, при каждой текущей уборке. На них не должно быть никаких загрязнений, отверстий, разрезов и т.д. Они должны быть насухо вытерты. При сильном загрязнении занавесок их отдают в прачечную или заменяют новыми. Швы на занавесках должны быть обращены к стене ванной. Занавески аккуратно распределяют фалдами со стороны душа. Они должны быть задернуты таким образом, чтобы были видны полотенца и головка (насадка) душа. Горничная следит за тем, чтобы все кольца или крючки были на месте. Занавески должны висеть поверх ванной.

Душевая кабина приводится в порядок ежедневно. Безупречно чистыми должны быть стены и дверь душевой кабины; насадка и шланг душа; мыльница; краны и другие приспособления; коврик, пол и т.д. В ванной, раковине, биде недопустимы текущие краны, засоренные стоки. В этих сантехнических приборах требуется ежедневно поднимать пробку и освобождать стоки от накопившейся грязи. Обязанность горничных – ежедневно проверять, нет ли засора. Если гость звонит и жалуется, скажем, на то, что в ванной плохо проходит вода, это означает, что горничная выполнила свою работу не должным образом. За недобросовестный труд горничных в высококлассных отелях, как правило, лишают премии или ее части.

Унитаз является последним сантехническим прибором, который подлежит уборке в ванной комнате. Внутренние стенки унитаза горничная прочищает специальным моющим составом, используя при этом отдельный ершик (не тот, которым укомплектован санузел номера). После уборки нескольких номеров такой ершик дезинфицируется с особой тщательностью. Внешние поверхности унитаза (сиденье, крышка, крепления, фаянсовое основание унитаза) должны быть также обработаны специальным дезинфицирующим средством. Исключено присутствие в унитазе ржавых подтеков. Это свидетельствует о

дефекте в работе бачка, о чем необходимо сообщить супервайзеру. Следует несколько раз спустить воду в бачке, чтобы в унитазе не было мусора, волос, пены, мутной воды и т.д. Обязанность горничной – удостовериться в том, что унитаз хорошо работает. После уборки крышку унитаза нужно закрыть. Завершается работа в ванной комнате мытьем пола.

Далее горничная снимает прорезиненный фартук, резиновые перчатки, марлевую повязку; складывает эти средства защиты в специальный мешок и дезинфицирует руки.

**VIII этап.** Развешивание полотенец и размещение туалетной бумаги. Махровые полотенца в гостинице должны отвечать ряду требований. Во-первых, они должны быть достаточно плотными, соответственно износостойкими и долговечными. В то же время они не должны быть слишком тяжелыми, так как это усложняет работу службы хозяйственного обеспечения отеля. Махровые изделия белого цвета или пастельных тонов. Они более удобны в эксплуатации, позволяют производить стирку при температуре 90°C и даже осуществлять кипячение, что дает возможность достичь высочайших стандартов гигиены. В гостиницах наиболее распространены европейские размеры полотенец: 50 × 70, 50 × 100 и 70 × 140 см. Махровые изделия должны выглядеть очень привлекательно. Полотенца должны лежать или висеть лицевой стороной к гостю. Края полотенец должны быть обращены к стене.

Туалетную бумагу располагают так, чтобы она отматывалась в сторону клиента. Конец туалетной бумаги складывают буквой V (уголком). В жилом номере рулон туалетной бумаги должен быть полным не менее чем на 1/4, т.е. менять бумагу следует, если ее толщина составляет менее 1,2 см. Запасной (дополнительный) рулон бумаги должен быть запечатан.

Номер комплектуется также бумажными салфетками. Салфетки могут находиться в специальных диспенсерах, которые обеспечивают их экономный расход. Верхнюю салфетку формируют буквой V (уголком). Появление цветной салфетки свидетельствует о том, что салфетки подошли к концу, их необходимо пополнить.

Убирая номера, горничные не должны забывать основные правила поведения.

1. Никогда не впускать посторонних в номер во время уборки (включая сотрудников отеля).
2. Никогда не звонить из номера.
3. Не отвечать на звонки в номере при уборке. Гостям может передаваться очень важная и конфиденциальная информация, о которой не должен знать обслуживающий персонал.
4. Ни в коем случае не заниматься просмотром телепередач во время уборки номера.

5. Не трогать личные вещи гостей. В жилых номерах находится, как правило, масса интересных и привлекательных вещей: шляпы, ювелирные украшения, флаконы с духами, предметы гигиены, роскошные журналы, альбомы с фотографиями и т.д. У некоторых горничных возникает соблазн что-то примерить, чем-то попользоваться, полистать журнал и т.д. Это строго запрещено. Если от гостя поступит сигнал либо руководитель застанет горничную за таким неблагоприятным занятием, за этим может последовать серьезное наказание, вплоть до увольнения.

6. Не использовать номер в качестве места для отдыха (не садиться на кровать, кресло). Категорически запрещено пользоваться гостевым туалетом.

Результаты выполнения заданий 1 и 2 оформляются в отчете.

### **Задание №7 «Особенности обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями»**

**Цель работы:** Научить студентов навыкам организации доступной среды для лиц с ограниченными возможностями в отеле.

Обслужить на стойке регистрации гостиницы и поселить в номер \_\_\_ гостя с пониженным зрением.

Студенты в соответствии с функциональными обязанностями администратора, коридорного и официантки обслуживают гостя с пониженным зрением. Остальные студенты внимательно наблюдают и оценивают результаты, отмечая недостатки, затем обсуждают действия «персонала».

**Результаты** выполнения заданий: подготовка презентации или видеоролика о ходе выполнения работы с целью закрепления изученного материала.

### **Задание 8 Заселение в номер гостя с пониженным слухом.**

Разделив ролевое участие, студенты в соответствии с функциональными обязанностями администратора и коридорного обслуживают гостя с пониженным слухом. Остальные студенты внимательно наблюдают и оценивают результаты, отмечая недостатки, затем обсуждают действия «персонала».

**Результаты** выполнения заданий: подготовка презентации или видеоролика о ходе выполнения работы с целью закрепления изученного материала.

**Задание 8** «Трансформировать визуально номер \_\_\_ для инвалида-колясочника». Определить визуально необходимые параметры для каждой зоны номера.

**Результаты** выполнения заданий: подготовка презентации или видеоролика о ходе выполнения работы с целью закрепления изученного материала.

Учитываются все особенности организации отдыха для инвалидов:

- особенности организации проживания и питания;
- специализированный транспорт для инвалидов;
- наличие спец. удобств;
- предоставление сопровождающих;
- медицинское сопровождение;
- сурдопереводчики.

### **Задание 9**

Анализ и оценка нештатных ситуаций:

Гость из Германии прибыл в отель в 16.00. Время вылета рейса, которым он возвращается домой на следующий день – 17.40. Однако при регистрации его предупреждают о том, что он должен будет освободить номер в 12.00, либо оплатить дополнительное время, после чего он выражает свое возмущение и требует безвозмездного его размещения в отеле до окончания полных суток его пребывания. Как разрешить ситуацию?

### **Задание 10**

Китайские туристы проживали в номере 110. На момент сдачи номера, старшая горничная обнаруживает дыру в спинке стула, прожженную окурком сигареты. Турист утверждает, что это не его вина, и он не нарушал закон РФ, однако горничная требует возмещения ущерба, на что китайский турист обращается с претензией к администратору гостиницы. В чью пользу разрешится данная ситуация и почему?

### **Задание 11**

Проанализировать и оценить ситуацию на основе ролевых функций гостей и персонала гостиницы (администратор, горничная, старшая горничная).

Семья из Иордании проживает в номере 110. Вернувшись с экскурсии, супруга не обнаруживает на месте забытое в ванной на полочке золотое кольцо. После разбирательств выясняется, что горничная убрала его в ящик прикроватной тумбочки.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Основная:

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный

2. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный

Дополнительная:

1. Справочно-правовая система Консультант плюс: официальный сайт. — Москва, 2024 – URL: <http://www.consultant.ru>

2. Шматько, Л.П. Проектирование гостиничной деятельности: учеб.-метод. пособие / Л. П. Шматько; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: РГУПС, 2022. - 28 с. - Фонд НТБ. - Библиогр. - Б. ц. - Текст: электронный + Текст: непосредственный.