

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:27:48
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
_____ М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ СЛУЖБЫ ГОРНИЧНЫХ»

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность

Форма обучения
Год начала обучения
Изучается

заочная
2022
в 6 семестре

Разработано

Доцент кафедры ТиГД,
канд.пед.наук, доцент
Казначеева А.А.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск 2022 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины «Управление работой службы горничных» - формирование у студентов основ теоретических знаний и практических навыков организации гостиничного дела.

Задачи освоения дисциплины «Управление работой службы горничных»:

- организация работы поэтажной службы и совершенствование ее деятельности;
- внедрение новейших технологий для поддержания высоких стандартов чистоты;
- планирование, организация, стимулирование и контроль деятельность работников поэтажной службы;
- контроль состояния номерного фонда, методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- ведение организационной и технологической документации поэтажной службы;
- работа обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказание первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
- овладение различными способами разрешения конфликтных ситуаций;
- разработка операционных процедур и стандартов поэтажной службы.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление работой службы горничных» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» и является дисциплиной по выбору.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-2. Способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства	ИД-4 ПК-2 применяет инновационные методы, средства и технологии осуществления профессиональной деятельности	организует процесс оказания услуг в сфере гостеприимства, в том числе с учетом требований сохранения природной среды, безопасности жизни и здоровья общества

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий:	з.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	3	81	
Из них аудиторных:		7.5	
Лекций		3	
Лабораторных работ			
Практических занятий		4.5	
Семинаров		73.5	
Формы контроля:			

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Зачет	6 семестр		
-------	-----------	--	--

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
6 семестр							
1	Организационно-управленческая структура поэтажной службы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)	1.5				
	Проектирование структуры управления АХС	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)					
2	Технология работы поэтажного персонала	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)		1.5			
	Квалификационные требования, предъявляемые к работникам поэтажной службы	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)					
3	Технология уборки номерного фонда гостиницы	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)		1.5			
	Классификация номеров	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)					

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Шебзухова Татьяна Александровна

Место: 20.08.2021 по 20.08.2022

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	предотвращени я гостиничных краж						
4	Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых (VIP гостями)	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)					
	Продукция индивидуальног о пользования	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)					
5	Информацион ная папка для гостей	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)					
6	Порядок уборки общественных помещений гостиницы	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)					
	Уборочные материалы, техника, инвентарь	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)		1.5			
	Услуги прачечной- химчистки в современных гостиницах	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)					
7	Оздоровительн ый центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительно го центра	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)					
	Организация сопутствующих услуг в гостинице	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)					

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

8	Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте	ПК-2 (ИД-4 ПК-2)	1.5				
	ИТОГО за 6 семестр		3	4.5			73.5

5.2 Наименование и содержание лекций

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
6 семестр			
1.	Лекция 1. Цель, задачи дисциплины. Взаимосвязь с другими дисциплинами. Предмет и задачи гигиены и санитарии. Взаимосвязь с другими дисциплинами Тематический раздел: количество часов, форма контроля, самостоятельная работа. Теоретическое и практическое значение дисциплины. Раскрытие базовых принципов, связанных с процессом обслуживания туристов в гостиничных и курортных комплексах. Технологический цикл обслуживания гостей. Представление о прогрессивных технологиях обслуживания в гостиницах.	1.5	
8.	Лекция 8. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. Предупреждение падений. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжестей и транспортировкой грузов. Техника безопасности на рабочем месте при работе с химическими веществами и электрооборудованием.	1.5	
	Итого за 6 семестр	3	
	Итого	3	

5.3. Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

5.4. Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: 2. Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		
	Функции и обязанности поэтажного персонала	1.5	

	поэтажной службы, современные технологии производственной деятельности службы. Особенности работы персонала в мини-отелях. Технология работы поэтажного персонала. Виды графиков, используемых в гостиничном предприятии. Графики выхода на работу персонала хозяйственной службы гостиницы. Планирование персонала.		
Тема 3. Технология уборки номерного фонда гостиницы			
3.	Виды уборки. Технология входа горничной в номер. Текущая уборка жилых номеров. Последовательность выполнения текущей уборки. Очередность смены постельного белья в отечественных отелях. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Мероприятия, проводимые в отелях с целью экономии воды и сокращения выброса моющих средств в окружающую среду.	1.5	
Тема 6. Технология уборки общественных помещений гостиницы			
6.	Требования, предъявляемые к уборочным материалам. Виды уборочной техники в современных отелях. Меры безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Презентация профессиональной уборочной техники специализированных фирм (на выбор).	1.5	
Итого за 6 семестр		4.5	
Итого		4.5	

5.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций, индикатора(ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
6 семестр					
ПК-2 (ИД-4 ПК-2)	Самостоятельное изучение литературы	Собеседование	22.5	2.5	25
ПК-2 (ИД-4 ПК-2)	Подготовка к практическим занятиям	Собеседование	22.5	2.5	25
ПК-2 (ИД-4 ПК-2)	Подготовка доклада	Доклад	21.15	2.35	23.5
Итого за 6 семестр			66.15	7.35	73.5
Итого			66.15	7.35	73.5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ведения текущего контроля успеваемости
обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление работой службы горничных» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля). ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические работы направлены на приобретение опыта практической работы в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

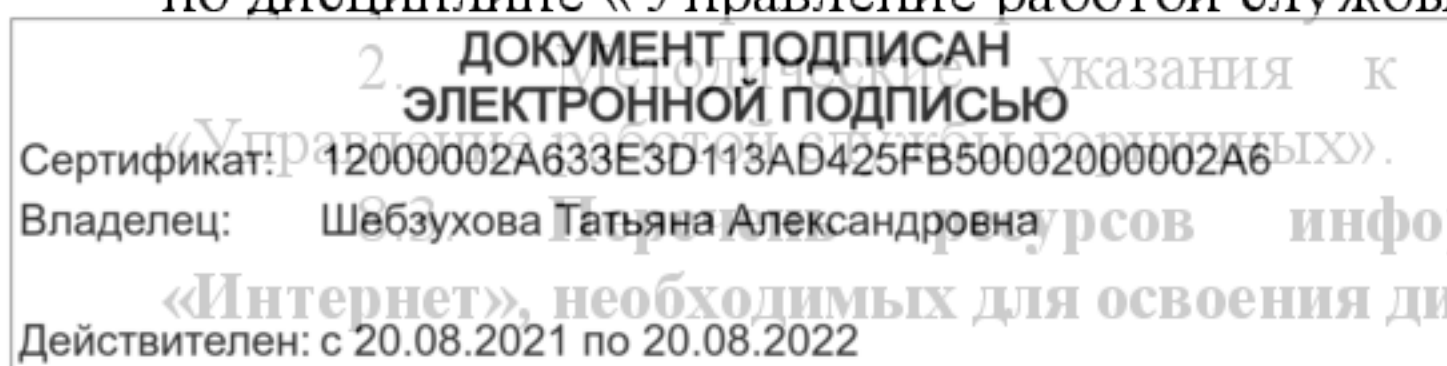
Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Управление работой службы горничных».

3. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Управление работой службы горничных».

4. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Управление работой службы горничных».



1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	КонсультантПлюс - http://www.consultant.ru/
Программное обеспечение:	
1	Операционная система: Microsoft Windows 8: 2013-02(3000). Бессрочная лицензия. Договор № 01-за/13 от 25.02.2013. Окончание бесплатной поддержки – 2023-01 ИЛИ Операционная система: Microsoft Windows 10: 2016-08(20), 2017-10(67), 2018-01(18), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия. Договоры № 27-за/16 от 02.08.2016. и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент окончания поддержки не анонсировано.
2	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). MicrosoftOfficeStandard 2013: договор № 01-за/13 от 25.02.2013г., Лицензирование Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674 Дата начала жизненного цикла 09.01.2013г.; набор обновлений Office 2013 Service Pack1 Дата начала жизненного цикла 25.02.2014г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04.2018; Дополнительная дата окончания поддержки 11.04.2023г.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели, 2 экспозиционные витрины
Практические занятия	Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели; комплект мебели гостиничного номера, комплект оборудования для Housekeeping
Самостоятельная работа	Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная;

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащена оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022