

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 19.09.2023 17:40:31
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40649775c3ba7f58486412a1e8ef96f

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Управление работой службы горничных
Содержание	Состав, функции и структура службы горничных. Способы поддержания необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений(холлов, фойе, переходов, коридоров). Численность персонала данной службы. Технология уборки номерного фонда, других помещений гостиницы. Типовая должностная инструкция горничной. Внешний вид горничной. Уборочный инвентарь. Уборочные материалы. Нормативы осуществления всех видов уборочных работ. Уборка забронированных номеров. Ежедневная текущая уборка. Генеральная уборка номеров. Зарубежный опыт развития схемы управления службой горничных.
Реализуемые компетенции	ПК-1 способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ПК-2 способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции ПК-1 Знать: - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы; - организацию деятельности административно-хозяйственной службы; - стандарты качества обслуживания при организации деятельности административно-хозяйственной службы; - правила работ с связанными с хранением, учетом, пополнением запасов моющихся средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием. Уметь: – контролировать чистоту помещений; – поддерживать необходимое санитарно-гигиеническое состояние в гостевых комнатах и общественных помещениях гостиницы; – осуществлять подготовку номера к заезду гостей; – организовывать работы связанные с хранением, учетом, пополнением запасов моющихся средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием. Владеть: –навыками контроля за чистотой помещений в гостевых комнатах и общественных помещениях гостиницы; –навыками поддержания необходимого санитарно-гигиенического состояния в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях; –навыками осуществления подготовки номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам; –навыками оказания вечернего сервиса; - навыками организации работ, связанных с хранением, учетом, пополнением запасов моющихся средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием. Код компетенции ПК-2 Знать: - правила внутреннего трудового распорядка;

	- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты; - комплектацию номеров и вверенных помещений, количество и качество мебели, постельного белья, ковров, портьер, пылесосов, санитарно- технического и др. оборудования. - виды отчетной документации; - принципы взаимодействия административно-хозяйственной службы с другими отделами. Уметь: – следить за сохранностью и исправностью, имеющегося в номере оборудования и инвентаря; – своевременно сообщать своему руководителю обо всех неисправностях оборудования, порче инвентаря и пропаже имущества; – сообщать обо всех случаях, представляющих угрозу здоровью и безопасности людей; – стремиться максимально удовлетворить запросы гостей. Владеть: – навыками по уборке номеров, служебных помещений и помещений общего пользования (стандартная, генеральная, экспресс, VIP номера); – навыками по замене постельного белья в номере; – комплектации гостиничного номера; – вечернего способа заправки постели в номерах различных категорий; – навыками по подбору химикатов для различных типов помещений.
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет – 6 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 176 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57230.html .— ЭБС «IPRbooks»
Дополнительная литература	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