Подписан: Шебзухова Татьяна Александровна
Дата: 2021-08-31 16:57:01
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 17:25:39
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
Директор Пятигорского института (филиал) СКФУ
_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТЕХНОЛОГИИ PUBLIC RELATIONS В ГОСТИНИЧНОМ И САНАТОРНО-КУРОРТНОМ БИЗНЕСЕ

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021

Изучается в 5 семестре

г. Пятигорск 2021 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины «Технологии работы поэтажного персонала» формирование у студентов основ теоретических знаний и практических навыков организации гостиничного дела.

Задачи освоения дисциплины «Технологии работы поэтажного персонала»: - 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 гостямсервиса;
- 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 «Технологии работы поэтажного персонала» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» и является дисциплиной по выбору.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Изучение данной дисциплины базируется на знании курсов «Командная работа и эффективные коммуникации», «Самоменеджмент», «Оборудование и оснащение в гостиничном хозяйстве», «Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства».

4. Связь с последующими дисциплинами

Знания, полученные при изучении данного курса необходимы для успешного освоения такой дисциплины как «Контроль качества в индустрии гостеприимства».

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины

5.1. Наименование компетенций

Индекс	Формулировка:	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции

ПК-1	способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.	ПК-1.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; ПК-1.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы
		гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ПК-1.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
ПК-2	способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнеспроцессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания ПК 2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	**Формируемые компетенции**
Знает: - цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; - основные регламенты и стандарты вдеятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; - технологии работы поэтажного персонала.	ПК- 1 способен осуществлять деловую управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания. ПК-1.1 формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; ПК-1.2 организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ПК-1.3 осуществляет формирование и функционирование системы бизнеспроцессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
Умеет: - контролировать состояние номерногофонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте; - оказать первую медицинскую помощь идействовать в условиях экстремальной ситуации; - формировать и обеспечивать функционирование системы бизнеспроцессов, регламентов и стандартов в деятельности поэтажной службы.	
Владеет: - навыками организации, стимулированияи контроля деятельности работников поэтажной службы; - навыками оценки и текущегопланирования потребностей поэтажной службы в материальных ресурсах и персонале; - умениями внедрять новые формыобслуживания в деятельность подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	

Знает: - организационную структуру поэтажнойслужбы; - сервисные стандарты обслуживанияномерного фонда; - методы оценки уровня предоставляемогогостям сервиса; - стандарты качественного гостиничногообслуживания и способы обеспечения стандартов качества.	ПК- 2 способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.1. осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ПК-2.2. определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания ПК 2.3. осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
Умеет: - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; - находить организационноуправленческие решения и готовностью нести за них ответственность; - обеспечить требуемое качествопроцессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - организовывать и контролироватьвыполнение технологических процессов и	
в гостиничной деятельности; - рассчитывать нормативы работы горничных.	
Владеет: - навыками осуществления координации и контроля деятельности департаментов; - навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами и функционированию подразделений гостиницы; - навыками разработки операционных процедур и стандартов поэтажной службы.	

6. Объем учебной дисциплины/модуля

Объем занятий: итого 81 ч. астр. 3 з.е.

В том числе аудиторных 36 ч.

интерактивных 0 ч.

Из них:

Лекций 12 ч.

Лабораторных работ - 0 ч.

Практических занятий 24 ч.

Самостоятельной работы 45 ч.

Зачет 6 семестр

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий 7.1 Тематический план дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, ас ов				Самостоятельная работа, часов
			Лекц	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
6 семестр							
Раздел 1. Организация деятельности поэтажной службы							
1.	Тема 1. Цель, задачи дисциплины. Взаимосвязь с другими дисциплинами	ПК- 1 способен осуществлять деловую	1,5	1,5	-	-	**3**
2.	Тема 2. Организационноуправленческая структура поэтажной службы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.	-	1,5	-	-	**3**
3.	Тема 3. Квалификационные требования, предъявляемые к работникам поэтажной службы		-	1,5	1,5	-	**3**
Раздел 2. Технология работы поэтажной службы							
4.	Тема 4.Технология работы поэтажного персонала	ПК- 2 способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы	1,5	1,5	-	-	**3**
5.	Тема 5. Ключевое хозяйство поэтажной службы. Методы предотвращения гостиничных краж		1,5	1,5	-	-	**3**
6.	Тема 6. Технология уборки номерного фонда гостиницы		1,5	1,5	-	-	**3**

7.	Тема 7. Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых (VIP гостями)	гостеприимства и общественного питания	1,5	1,5	-	-	**3**
8.	Тема 8. Продукция индивидуального пользования		1,5	1,5	-	-	**3**
9.	Тема 9.Информационная папка для гостей		1,5	1,5			**3**
10	Тема 10. Уборочные материалы, техника, инвентарь		1,5	1,5	-	-	**3**
11	Тема 11. Порядок уборки общественных помещений гостиницы.		-	1,5			**3**
Раздел 3. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице							
12	Тема 12. Услуги прачечнойхимчистки в современных гостиницах		-	3			**3**
13	Тема 13. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра		-	1,5			**3**
14	Тема 14. Организация сопутствующих услуг в гостинице		-	1,5			**3**
15	Тема 15. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте		-	1,5			**3**
	Итого за 6 семестр		12	24	-	-	**45**
	Итого		12	24	-	-	**45**

7.2 Наименование и содержание лекций

№	**Наименование тем дисциплины, их краткое содержание**	**Обьем часов**	**Интерактивная форма проведения**
	6 семестр		
Раздел 1. Организация деятельности поэтажной службы		**1,5**	**-**

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	-
Раздел 2. Технология работы поэтажной службы		**10,5**	
4	**Технология работы поэтажного персонала.** Основные обязанности поэтажного персонала. Виды графиков, используемых в гостиничных предприятиях. Графики выхода на работу поэтажного персонала. Планирование персонала. Прием на работу новых сотрудников. Факторы, определяющие режим труда и отдыха персонала поэтажной службы гостиницы	1,5	-
5	**Ключевое хозяйство поэтажной службы. Методы предотвращения гостиничных краж.** Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостинице. Бланки рабочего дня ключевого хозяйства гостиницы. Организация хранения личных вещей проживающих. Меры безопасности от краж личного имущества.	1,5	-
6	**Технология уборки номерного фонда гостиницы** Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номеров. Последовательность уборки. Правила уборки и требования к горничной.	1,5	Лекция-беседа
7	**Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых (VIP гостями)** Понятие VIP-гость и типы особо важных клиентов. Знаки внимания VIP-персонам. Программы привлечения, поощрения и стимулирования постоянных клиентов. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки	1,5	-
8	**Продукция индивидуального пользования.** Предметы гостеприимства одноразового использования, парфюмерно-косметические принадлежности, аксессуары,	1,5	-
	средства личной гигиены.		
9	**Информационная папка для гостей.** Виды информационных услуг гостиничного предприятия: каталоги гостиницы, информационно - рекламное оформление, информационные табло, «папка гостя».	1,5	-

	Требования к гостиничной информации. Требования к оформлению информационной папки		
10	**Уборочные материалы, техника, инвентарь.** Порядок и последовательность экипировки рабочей тележки горничной. Правила транспортировки чистого и грязного белья. Уборочный инвентарь и требования к нему. Чистящие, моющие и дезинфицирующие средства и их безопасность. Меры безопасности при работе с уборочным инвентарем, материалами, техникой	1,5	-
	Итого за 6 семестр	**12**	

7.3 Наименование лабораторных занятий

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4. Наименование практических занятий

№ Темы	**Наименование тем практических занятий, их краткое содержание**	**Объем часов**	**Интерактивная форма проведения**
	6 семестр		
Раздел 1. Организация деятельности поэтажной службы		**4,5**	-
Организационно-управленческая структура поэтажной службы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия		3	-
1	*Изучить структурный состав поэтажной службы, ее состав, а также роль и место службы в структурной иерархии гостиницы. Изучить организацию и планирование работы поэтажной службы, современные технологии производственной деятельности*	*1,5*	-
2	*Провести сравнительный анализ структуры управления бизнес-отеля «Маск, г. Железноводск и ООО «Машук-Аква-терм», г. Железноводск 1.Определить задачи административнохозяйственной службы в гостинице. 2.Сформировать структуру службы.*	*1,5*	-
Квалификационные требования, предъявляемые к работникам поэтажной службы		1,5	-
3	*Руководитель службы, его функции и подчиненность. Функции сотрудников поэтажной службы,*	*1,5*	-

	современные технологии производственной деятельности службы.		

Раздел 2. Технология работы поэтажной службы			
Технология работы поэтажного персонала.		1,5	-
4	*Изучить основные технологические документы АХС. Разработать организационную структуру миниотеля на 30 номеров. Сформировать график работы персонала мини - отеля. Разработать штатное расписание.*	*1,5*	-
Ключевое хозяйство поэтажной службы. Методы предотвращения гостиничных краж.		1,5	-
5	*Приемы, используемые в АХС для минимизации и ликвидации гостиничных краж. Инструктаж горничных при выполнении уборочных работ.*	*1,5*	-
Технология уборки номерного фонда гостиницы		1,5	-
6	*Комплектация тележки для горничной. Разработать должностную инструкцию для горничной. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Нормативы проведения уборочных работ. Культура поведения и делового общения персонала гостиницы.*	*1,5*	-
Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых (VIP гостями)		1,5	-
7	*Подготовка карточки-приветствия гостю. Обслуживание VIP-клиентов во время проживания. Дополнительные услуги VIP-гостям. Разработать алгоритм уборки в номерах, занятых VIP-гостями*	*1,5*	-
Продукция индивидуального пользования.		1,5	-
8	*Ассортимент отечественной и зарубежной продукции – назначение, качество, порядок замены. Дополнительные аксессуары для комфорта гостей в высококлассных отелях.*	*1,5*	-
Информационная папка для гостей.		1,5	-
9	*Изучить средства рекламы в гостиничном номере. Разработать содержание информационной папки для бизнес-отеля 3**	*1,5*	-
Уборочные материалы, техника, инвентарь.		1,5	-
10	*Презентация профессиональной уборочной техники специализированных фирм (на выбор)*	*1,5*	-

Порядок уборки общественных помещений гостиницы.		*1,5*	
11	*Правила приемки и выдачи белья. Правила уборки бельевых. Современное оборудование общественных туалетных комнат. Нюансы уборки салонов красоты, бизнес-центра, холлов и зон отдыха на жилых этажах. График контроля чистоты и порядка в общественных помещениях*	*1,5*	-
Раздел 3. Организация и технология предоставления			-
дополнительных услуг в гостинице			
Услуги прачечной-химчистки в современных гостиницах		*3*	-
12	*Организация работы прачечной-химчистки. Помещение под прачечную. Проектирование прачечной. Оборудование. Виды стиральных машин.*	*1,5*	-
12	*Должностные обязанности персонала прачечнойхимчистки отеля. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки. Международные знаки по уходу за изделиями.*	*1,5*	-
Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра		*1,5*	-
13	*Разработать предложения по внедрению инновационных услуг в деятельность оздоровительного центра высококлассного отеля.*	*1,5*	-
Организация сопутствующих услуг в гостинице		*1,5*	-
14	*Услуги бизнес-центра и сервис-бюро. Технология работы и функции персонала бизнес-центра и сервис-бюро отеля. Основные виды услуг. Бланки заказа и счетов за оказанные услуги.*	*1,5*	-
Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте		*1,5*	-
15	*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	**24**	-

7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
6 семестр						

ПК-1 **ПК-2**	Самостоятельное изучение литературы, интернет-источников	Конспект материалов	Собеседование	40,5	4,5	45
			Итого за 6 семестр	40,5	4,5	45
			Итого	40,5	4,5	45

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Модуль, раздел, тема (в соответствии с Программой)	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
					Базовый	Повышенный
ПК-1	1-8	текущий	устный	Собеседование	10	10
ПК-2	9-15	текущий	устный	Собеседование	9	9

8.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Базовый	ПК- 1 способен осуществлять деловую управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания. ПК-1.1 формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение ПК-1.2 организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале ПК-1.3 осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.				

	Знает: -цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; - основные регламенты и стандарты в	-цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение;	-цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; - основные регламенты и	
	деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;			стандарты в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания;	
	Умеет: -контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте; - оказать первую медицинскую помощь и действовать в условиях экстремальной ситуации;	- контролировать состояние номерного фонда,	-контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте;	- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте; - оказать первую медицинскую помощь и действовать в условиях экстремальной ситуации;	

	Владеет: - навыками организации, стимулирования и контроля деятельности работников поэтажной службы; - навыками оценки и текущего планирования потребностей поэтажной службы в материальных ресурсах и персонале; - умениями внедрять новые формы обслуживания в деятельность подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	- навыками организации деятельности работников поэтажной службы;	- навыками организации, стимулирования и контроля деятельности работников поэтажной службы;	- навыками организации, стимулирования и контроля деятельности работников поэтажной службы; - навыками оценки и текущего планирования потребностей поэтажной службы в материальных ресурсах и персонале;	
	Знает: -цель и задачи деятельности				Знает: -цель и задачи деятельности

Повышенный	подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; - основные регламенты и стандарты в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; - технологии работы поэтажного персонала.				подразделений организации сферы гостеприимств а и общественного питания и организует их выполнение; - основные регламенты и стандарты в деятельности подразделений организации сферы гостеприимств а и общественного питания; - технологии работы поэтажного персонала.

	Умеет: -контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте; - оказать первуюмедицинскую помощь и действовать в условиях экстремальной ситуации; - формировать иобеспечивать функционирование системы бизнеспроцессов, регламентов и стандартов в деятельности поэтажной службы				Умеет: - контролироват ь состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающе го персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте; - оказать первую медицинскую помощь и действовать в условиях экстремальной ситуации; - формировать и обеспечивать функциониров ание системы бизнеспроцессов, регламентов и стандартов в деятельности поэтажной службы
	Владеет: - навыками				Владеет: - навыками

	организации, стимулирования и контроля деятельности работников поэтажной службы; - навыками оценки и текущего планирования потребностей поэтажной службы в материальных ресурсах и персонале; - умениями внедрять новые формы обслуживания в деятельность подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.				организации, стимулирования и контроля деятельности работников поэтажной службы; - навыками оценки и текущего планирования потребностей поэтажной службы в материальных ресурсах и персонале; - умениями внедрять новые формы обслуживания в деятельность подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
ПК- 2 способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания **ПК-2.1. осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;** **ПК-2.2. определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания** **ПК 2.3. осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания**					
Базовый	Знает: - организационную структуру поэтажной службы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;	- организационную структуру поэтажной службы;	- организационную структуру поэтажной службы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;	- организационн ую структуру поэтажной службы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - методы оценки уровня предоставляем ого гостям сервиса;	

	Умеет: - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг	- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками	- организовыват ь выполнение и контролироват ь соблюдение стандартов качества оказываемых услуг	

	работниками службы; - находить организационноуправленческие решения и готовностью нести за них ответственность; - обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;	службы;	службы; - находить организационноуправленческие решения и готовностью нести за них ответственность;	работниками службы; - находить организационн о-управленчески е решения и готовност нести за них ответствен ь; - обеспечитьтре качество процессов ока услуг в избранной сфер профессиональ ной деятельности;
	Владеет: - навыками осуществления координации и контроля деятельности департаментов; - навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами и функционировани ю подразделений гостиницы;	- навыками осуществления координации деятельности департаментов;	- навыками осуществления координации и контроля деятельности департаментов;	- навыками осуществления коорди и контроля деятел департаментов; - нав профессиональ коммуникации, способствующ ей эффективному взаимодействи ю с клиентами и функциониров анию подразделений гостини

Повышенный	Знает: - организационную структуру поэтажной службы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - стандарты качественного гостиничного обслуживания и способы обеспечения			

	стандартов качества.				и способы обеспечения стандартов качества.	
	Умеет: - организовыватьвыполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; - находить организационноуправленческие решения и готовностью нести за них ответственность; - обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - организовыватьи контролировать выполнение технологических процессов и в гостиничной деятельности; - рассчитывать нормативы работы горничных.				Умеет: - организовыват ь выполнение и контролироват ь соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; - находить организационн о-управленчески е решения и готовностью нести за них ответственност ь; - обеспечитьтребуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональ ной деятельности; - организовыват ь и контролироват ь выполнение технологическ их процессов и в гостиничной деятельности; - рассчитывать нормативы работы горничных.	
	Владеет: - навыками осуществления координации и контроля деятельности департаментов; - навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с				Владеет: - навыками осуществления координации и контроля деятельности департаментов ; - навыками профессиональ ной коммуникации ,	

	клиентами и функционированию подразделений гостиницы; навыками разработки операционных процедур и стандартов поэтажной службы.				способствующей эффективному взаимодействию с клиентами и функционированию подразделений гостиницы; навыками разработки операционных процедур и стандартов поэтажной службы.	

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

№ п/п	**Вид деятельности студентов**	**Сроки выполнения**	**Количество баллов**
3 семестр			
1.	Собеседование по темам 1-8	6 неделя	25
2.	Собеседование по темам 9-15	12 неделя	30
	Итого за 3 семестр		**55**
	Итого		**55**

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**.Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	**Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)**
Отличный	**100**
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

8.3. Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Процедура зачёта как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($S_{зач}$) при различных рейтинговых баллах

по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{сем}$)	Количество баллов за зачет ($S_{зач}$)
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

При дифференцированном зачете используется шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине

в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	*Оценка по 5-балльной системе*
88 – 100	*Отлично*
72 – 87	*Хорошо*
53 – 71	*Удовлетворительно*
<53	*Неудовлетворительно*

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности

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

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методи -ческая	Интернетре
1	Самостоятельное изучение и обсуждение нормативно-правовых документов Приказ от 12 марта 2012 г. N 220н. об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» Правила пожарной безопасности в РФ ППБ-01-93 (с изменениями от20.10. 99); КЗоТ РФ. ГОСТ 12.1.004- 91 ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к специалистам турбизнеса России. Утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития РФ от 17.05.99 - № 8.// http://www.znania.ru/zakon/index.htm	1	1	1-2	1-4
2	Система классификации гостиниц и других средств размещения» Утверждена приказом Федерального агентства по туризму от 21.07.2005. – № 86. // Электронная библиотека для профессионалов гостиничного бизнеса: www.hotelbiz.com Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473) // Информационно4 6 17 правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12 2445	1	1	1-2	1-4
3	Работа с незнакомым теоретическим материалом по учебникам: А. Е. Гаврилова. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учебник / Л. А. Радченко. Москва : КНОРУС, 2013. - 321 с. : ил. (Начальное и среднее профессиональное	1	1	1-2	1-4

	образование). - Библиогр.: с. 320-321. - ISBN 978-5- 406-02183-5 : 350-00; Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие для среднего профессионального образования / М. А. Ехина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2012. - 206, [1] с. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 205. - ISBN 978-5-7695-89461 : 402-60. Работа с основными понятиями по темам. 3. Составление опорного схемыконспекта. 4. Составление глоссария по темам. 5. Подготовка к информационному сообщению.				
4	Работа с незнакомым теоретическим материалом по учебникам: А. Е. Гаврилова. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учебник / Л. А. Радченко. Москва : КНОРУС, 2013. - 321 с. : ил. (Начальное и среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 320-321. ISBN 978-5- 406-02183-5 : 350-00; Вопросы: Изучить технологию работы поэтажного персонала мини-гостиницы; виды графиков, используемых в гостиничном предприятии; графики выхода на работу персонала хозяйственной службы мини-гостиницы; структурный состав хозяйственной службы, основные функции службы, ее состав, а также роль и место службы в структурной иерархии гостиницы. Изучить организацию и планирование работы хозяйственной службы	1	1	1-2	1-4

5	Работа с конспектом, первоисточником: повторная работа над пройденным учебным материалом Составление графической структуры текста По материалом по учебникам: А. Е. Гаврилова. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учебник / Л. А. Радченко. Москва : КНОРУС, 2013. - 321 с. : ил. (Начальное и среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 320- 321. ISBN 978-5-406-02183-5 : 350-00; Вопросы: уборочные материалы, технику, инвентарь 1. Требования, предъявляемые к уборочным материалам 2. Виды уборочной техники в современных отелях 3. Меры безопасности при работе с уборочными	1	1	1-2	1-4
	материалами, техникой, инвентарем. Работа с конспектом, первоисточником: повторная работа над пройденным учебным материалом Составление графической структуры текста по учебникам: А. Е. Гаврилова. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учебник / Л. А. Радченко. Москва : КНОРУС, 2013. - 321 с. : ил. (Начальное и среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 320-321. ISBN 978-5- 406-02183-5 : 350-0				
6	Квалификационные требования к сотрудникам поэтажного персонала гостиницы: 1. Корпоративные стандарты. Должностные инструкции сотрудников гостиницы. 2. Правила поведения персонала гостиницы. Культура поведения сотрудника. Соответствие внешнего вида внутренним корпоративным стандартам предприятия. 3. Наличие униформы и требования к ней. Требования к рабочей обуви. Требования к прическе, макияжу, парфюмерии, маникюру. Ограничения по использованию украшений. Личная гигиена сотрудников.	1	1	1-2	1-4
7	Обслуживание номеров. Требования, предъявляемые к предприятиям питания. Перечень услуг, предоставляемых предприятиями питания. Мини-бары.	1	1	1-2	1-4

8	Изучение должностных обязанностей персонала прачечной-химчистки. Изучение маркировки гостевой одежды, подлежащей обработке в прачечнойхимчистке. Осуществление работ цеха химчистки, гладильной и сушильного цеха. Соблюдение правил техники безопасности при эксплуатации оборудования прачечной и химической чистки. Ознакомление с технологическим процессом химической чистки и стирки. Освоение операций технологического процесса. Определение ассортимента и норм расхода чистящих и стиральных материалов. Овладение приемами профессионального глажения. Организация работы с вещами гостей, подготовленными к стирке и чистке, ведение учетной документации.	1	1	1-2	1-4
9	Оценка качества работы поэтажного персонала в гостиничном предприятии (по выбору студента)	1	1	1-2	1-4

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. **Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

10.1.1. Перечень основной литературы:

1. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие длясред. проф. образования / М. А. Ехина. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2011. - 206, [1] с. : ил. - Библиогр.: с. 205. - ISBN 978-5-7695-8263-9 : 437-802.
2. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службыгостиницы: учебное пособие. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М,, 2008.— 256 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52212.html.— ЭБС «IPRbooks»

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Организация гостиничного дела [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 348, [1] с. : рис. - Библиогр. в конце кн. - ISBN 978-5-4377-0016-7 : 595-00.

2. Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфереотечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. "Менеджмент" / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 300 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287- 290. - бакалавры. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 100-00.

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1 Методические указания к выполнению практических работ по дисциплине «Технологии работы поэтажного персонала» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело

2. Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине «Технологии работы поэтажного персонала» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело

10.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

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».

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлениобразовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Программное обеспечение дисциплины не предусмотрено.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществлениобразовательного процесса по дисциплине:

- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации;

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- комплект учебно-методической документации.
- 2 комплекта постельного белья
- 2 комплекта банного белья, халат, тапочки;
- 3 комплекта парфюмерно-косметических принадлежностей;
- комплект мягкой мебели;
- кровать, прикроватные тумбочки
- оборудование ванной комнаты : душевая кабина, унитаз, раковина