

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 22.05.2024 10:49:15

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  
Н.В. Данченко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ СЛУЖБЫ ГОРНИЧНЫХ**

Направление подготовки  
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело  
Управление гостиничным и санаторно-  
курортным бизнесом

Год начала обучения

2024

Форма обучения

очная                      заочная

Реализуется в семестре

  6                          6  

**Разработано**

Доцент кафедры туризма и  
гостиничного дела  
Казначеева А.А.

Пятигорск 2024 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: всего: 3 з.е. 108 ак.ч.	ОФО, в ак. часах	ЗФО, в ак. часах
<b>Контактная работа:</b>	48	10
Лекции/из них практическая подготовка	16	4
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	32	6
<b>Самостоятельная работа</b>	60	98
<b>Формы контроля</b>		
Зачет		

\* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

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

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма			заочная форма				
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	<b>Тема 1. Организационно-управленческая структура поэтажной службы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.</b> 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.	ПК-2 ИД-4	2	2	-	2	2	-	-	6

2.	<p><b>Тема 2. Проектирование структуры управления АХС.</b> Провести сравнительный анализ структуры управления бизнес-отеля «Маск», г. Железноводск и ООО «Машук-Аква-терм», г. Железноводск 1.Определить задачи административно-хозяйственной службы в гостинице. 2.Сформировать структуру службы.</p>	ПК-2 ИД-4	-	2	-	2	-	-	-	6
3.	<p><b>Тема 3. Технология работы поэтажного персонала.</b> 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.</p>	ПК-2 ИД-4	2	2	-	4	-	-	-	6
4.	<p><b>Тема 4. Квалификационные требования, предъявляемые к работникам поэтажной службы.</b> Изучить основные технологические документы АХС. Разработать организационную структуру мини-отеля на 30 номеров. Сформировать график работы персонала мини - отеля. Разработать штатное расписание.</p>	ПК-2 ИД-4	-	2	-	4	-	-	-	6
5.	<p><b>Тема 5. Технология уборки номерного фонда гостиницы.</b> 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.</p>	ПК-2 ИД-4	2	2	-	4	2	-	-	6

6.	<b>Тема 6. Технология выполнения различных видов уборочных работ.</b> 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.		-	2	-	4	-	-	-	6
7.	<b>Тема 7. Ключевое хозяйство поэтажной службы. Методы предотвращения гостиничных краж.</b> Приемы, используемые в АХС для минимизации и ликвидации гостиничных краж. Инструктаж горничных при выполнении уборочных работ.	ПК-2 ИД-4	-	2	-	4	-	-	-	6
8.	<b>Тема 8. Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых (VIP гостями)</b> 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.	ПК-2 ИД-4	2	2	-	4	-	2	-	6
9.	<b>Тема 9. Продукция индивидуального пользования.</b> Ассортимент отечественной и зарубежной продукции – назначение, качество, порядок замены. Дополнительные аксессуары для комфорта гостей в высококлассных отелях. Виды выкладки, используемые в гостиницах различных категорий. Парфюмерия номерного фонда.	ПК-2 ИД-4	-	2	-	4	-	-	-	6
10.	<b>Тема 10. Информационная папка для гостей.</b> Виды информационных услуг гостиничного предприятия: каталоги гостиницы, информационно - рекламное оформление, информационные табло, «папка гостя». Требования к гостиничной информации. Требования к оформлению информационной папки.	ПК-2 ИД-4	2	2	-	4	-	2	-	6

11.	<p><b>Тема 11. Уборочные материалы, техника, инвентарь.</b>  Помещения общественного пользования - вестибюльная зона, административные, помещения общественного назначения и общего пользования, хозяйственные и складские помещения (бельевые и прачечные, ремонтные мастерские, кладовые, склады). Объем уборочных работ общественных помещений. Бельевое хозяйство гостиницы: центральная бельевая чистого белья, центральная бельевая грязного белья.</p>	ПК-2 ИД-4	-	2	-	4	-	2	-	6
12.	<p><b>Тема 12. Технология уборки общественных помещений гостиницы.</b>  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).</p>	ПК-2 ИД-4	2	2	-	4	-	-	-	8
13.	<p><b>Тема 13. Организация работы прачечной-химчистки в современных гостиницах.</b>  Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.</p>	ПК-2 ИД-4	-	2	-	4	-	-	-	6
14.	<p><b>Тема 14. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра</b>  Правила поведения при посещении оздоровительного центра. Варианты клубных карт. Бары при оздоровительных центрах.</p>	ПК-2 ИД-4	2	2	-	4	-	-	-	6

15.	<b>Тема 15. Организация сопутствующих услуг в гостинице</b> 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.	ПК-2 ИД-4	-	2	-	4	-	-	-	6
16.	<b>Тема 16. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.</b> 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.	ПК-2 ИД-4	2	2	-	4	-	-	-	6
	ИТОГО за 6 семестр		16	32	-	60	4	6	-	98
	ИТОГО		16	32	-	60	4	6	-	98

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. 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 (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);

- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

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 (модуль) 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 занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным 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**

### **8.1.1. 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>

### **8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. [antiplagiat.ru](http://antiplagiat.ru) - ЗАО «Анти Плагиат».

### **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.

Информационные справочные системы:

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

1	<a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a> - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН»
2	<a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a> - ЭБС IPRbooks

Программное обеспечение:

1	Операционная система: Microsoft Windows 8: Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013.
2	Операционная система: Microsoft Windows 10: Бессрочная лицензия. Договор № 544-21 от 08.06.2021.
3	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензия Microsoft Office <a href="https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674">https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674</a>

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

### **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.

## **12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.