

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 22.02.2024 15:25:26
Уникальный программный ключ:
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.03 - Гостиничное дело

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Организация и управление гостиничным бизнесом

2023 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-4. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ПК-4). Применяет навыки управления ресурсами и персоналом департаментов (служб отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ПК-4) функционально-организационную структуру, стандарты обслуживания в туристских и гостиничных комплексах;
	<i>умеет</i>
	РО-2 ИД-1 (ПК-4) анализировать результаты деятельности функциональных подразделений туристских и гостиничных комплексов, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;
	<i>владеет</i>
	РО-3 ИД-1 (ПК-4) основными навыками управления, организации и анализа работы службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет __3__ зачетных единицы.

3. Содержание дисциплины

Классификация туристских и гостиничных комплексов.

Основные понятия и определения «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах». Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации. Классификация средств размещения в России.

Структура функционального управления туристских и гостиничных комплексов

Виды организационных туристских и гостиничных комплексов; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Цикл гостиничного обслуживания.

Организационно-управленческая структура службы хаускипинг

Организация службы хаускипинг в туристских и гостиничных комплексах. Роль службы хаускипинг в цикле обслуживания гостей. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя службы хаускипинга. Технология работы персонала службы хаускипинг. Понятие гостеприимства. Общение с гостями на рабочем месте. Гостевой этикет.

Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров.

Комплектация гостиничных номеров. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания. Контроль качества уборки. Управление персоналом службы хаускипинг. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. Мотивация персонала. Квалификационные стандарты персонала службы хаускипинга. Обучение персонала.

Дополнительный сервис, предоставляемый службой хаускипинг.

Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки. Процесс обработки и сортировки белья. Современная практика аусторсинга и аутстафинга в службе хаускипинг.

Технология организации безопасности в туристских и гостиничных комплексах

Теоретические аспекты безопасности в туристских и гостиничных комплексах. Безопасность гостей. Защита от шума. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями. Соблюдение травматической безопасности. Температурный режим в номерах. Санитарная безопасность.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы для самоконтроля

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Параметры классификации коллективных средств размещения.
3. Классификация средств размещения в России.
4. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
5. Характеристики гостиничной услуги.
6. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
7. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
8. Характеристика службы персонала в униформе.
9. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
10. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
11. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
12. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
13. Виды уборок.
14. Этапы уборки номера.
15. Оборудование для уборки номерного фонда.
16. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.

17. Технология работы прачечной при гостинице.
18. Виды текстиля, их характеристика.
19. Требования к площади гостиничных номеров.
20. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
21. Структура и функции инженерной службы.
22. Основы проектирования гостиничных предприятий.
23. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
24. Техника безопасности на рабочем месте.
25. Типология моделей гостеприимства.
26. Организация службы хаускипинг в туристских и гостиничных комплексах.
27. Роль службы хаускипинг в цикле обслуживания гостей.
28. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя службы хаускипинга.
29. Общение с гостями на рабочем месте. Гостевой этикет.
30. Комплектация гостиничных номеров.
31. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания.
32. Контроль качества уборки.
33. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала.
34. Мотивация персонала.
35. Квалификационные стандарты персонала службы хаускипинга.
36. Обучение персонала.
37. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки.
38. Процесс обработки и сортировки белья.
39. Современная практика аусторсинга и аутстафинга в службе хаускипинг.
40. Теоретические аспекты безопасности в туристских и гостиничных комплексах.
41. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями.
42. Соблюдение травматической безопасности.
43. Санитарная безопасность.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Организация деятельности предприятий туристской индустрии : учебно-методическое пособие для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / . — Донецк : Донецкая академия управления и государственной службы, 2020. — 464 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129799.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная:

1. Кациель С.А. Финансово-экономический анализ деятельности предприятия индустрии гостеприимства: учебное пособие / Кациель С.А.. — Омск: Омский государственный технический университет, 2021. — 154 с. — ISBN 978-5-8149-3359-1. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124892.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / Шпырня О.В.. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 119 с. — ISBN 978-5-93926-323-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78034.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Организация работы АХС в гостинице: учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 79 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121681.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.