

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и  
туризма  
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.02 Организация хозяйственной службы гостиницы
Направление подготовки:	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль):	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	кандидат экономических наук, доцент Шепелева С. В.

Санкт-Петербург  
2023

**1. Цели и задачи дисциплины:***Цель освоения дисциплины:*

формирование у студентов системы знаний и умений для компетентного решения профессиональных задач в сфере организации хозяйственной службы гостиничных предприятий

*Задачи дисциплины:*

сформировать у обучающихся понимание места хозяйственной службы в организационной структуре гостиницы;

сформировать у обучающихся навыки планирования и организации деятельности хозяйственной службы гостиницы;

сформировать у обучающихся готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность хозяйственной службы в гостинице;

сформировать у обучающихся готовность к применению современных технологий в клининге номерного фонда и общественных помещений отеля; сформировать у обучающихся готовность использовать оптимальные технологические процессы в хозяйственной службе

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования**

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-1 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства	ПК-1.1 Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; основы организации производства продукции и обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания; формы управления в организациях сферы гостеприимства; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
	ПК-1.2 Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе с учетом инновационных технологий и процессов; использовать наставничество, делегирование, коучинг и др. современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять деловые и межличностные коммуникации, проводить совещания и собрания в трудовом коллективе.	
	ПК-1.3 Владеет методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); методами организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; методами проектирования деятельности гостиничных предприятий с учетом современных тенденций.	

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-2 Способен проводить оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства	ПК-2.1 Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса. ПК-2.2 Умеет применять стратегические и тактические методы анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, материальных ресурсов и персонала; формировать системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса. ПК-2.3 Владеет методами оценки и навыками планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; навыками бизнес-планирования инновационного гостиничного продукта.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
ПК-4 Способен обеспечивать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	ПК-4.1 Знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; особенности предоставления услуг гостеприимства для различных сегментов потребителей; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий общественного питания; основы организации деятельности предприятий питания, обслуживающих иностранных туристов; специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания для расчета продовольственного сырья, полуфабрикатов и готовых блюд. ПК-4.2 Умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон. ПК-4.3 Владеет иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; технологиями продвижения и продаж гостиничного продукта.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
ПК-6 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-6.1 Знает принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенности системы контроля работы персонала в гостиничных сетях; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных на предприятиях общественного питания; основы планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; принципы формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия общественного питания.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
	<p>ПК-6.2 Умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания.</p> <p>ПК-6.3 гостиницах и иных средствах размещения; способами организации контроля исполнения персоналом принятых решений; методами организации службы внутреннего контроля; способами организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений гостиничного предприятия; методами оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов); методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия общественного питания; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).</p>	
<p>ПК-7 Способен анализировать деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>ПК-7.1 Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий общественного питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий общественного питания; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий общественного питания.</p> <p>ПК-7.2 Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; выявлять проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).</p>	<p>33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»</p>

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
	ПК-7.3 Владеет методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1.1. Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; основы организации производства продукции и обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания; формы управления в организациях сферы гостеприимства; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.	Сформированы систематические представления о: целях и задачах деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; о способах практического использования мотивационных теорий и теорий лидерства в практике управления; основах организации производства продукции и обслуживания потребителей в ресторанном и гостиничном бизнесе с использованием специализированных программ;
ПК-1.2. Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе с учетом инновационных технологий и процессов; использовать наставничество, делегирование, коучинг и др. современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять деловые и межличностные коммуникации, проводить совещания и собрания в трудовом коллективе.	Сформировано умение: организации оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; определять целесообразность использования тех или иных форм, методов и средств делегирования полномочий с учётом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;
ПК-1.3. Владеет методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); методами организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; методами проектирования деятельности гостиничных предприятий с учетом современных тенденций.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: в обеспечении планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; распределения полномочий и ответственности в организационной структуре управления; -навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; приемами проектирования организационных структур.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.1. Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса.	Сформированы систематические представления о: координации и контроле деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; теоретических основах финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса; сборе и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений;
ПК-2.2. Умеет применять стратегические и тактические методы анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, материальных ресурсов и персонала; формировать системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса.	Сформировано умение: определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; формирования системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса; участия в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-2.3. Владеет методами оценки и навыками планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; навыками бизнес-планирования инновационного гостиничного продукта.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; планирования инновационной деятельности в сфере гостеприимства; организации оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; вырабатывать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.
ПК-4.1. Знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; особенности предоставления услуг гостеприимства для различных сегментов потребителей; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий общественного питания; основы организации деятельности предприятий питания, обслуживающих иностранных туристов; специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания для расчета продовольственного сырья, полуфабрикатов и готовых блюд.	Сформированы систематические представления о: закономерностях, основных событиях и особенностях истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; истории становления и развития государственности; культурных особенностях и традициях различных социальных групп; способах эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; о способах и методах взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами разных культур и народностей; особенностях формирования клиентурных отношений; особенностях обслуживания различных сегментов потребителей гостиничных услуг; о специализированных компьютерных программах, используемых на предприятиях сервиса;

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4.2. Умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон.	Сформировано умение: выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории; давать оценку культурно-историческим ценностям России; выявлять потребности потребителя; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; обеспечивать осуществлять эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем и другими заинтересованными сторонами с учетом социально-культурных и психологических особенностей, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей;
ПК-4.3. Владеет иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; технологиями продвижения и продаж гостиничного продукта.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории; деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; деловой коммуникацией на втором иностранном языке.
ПК-6.1. Знает принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенности системы контроля работы персонала в гостиничных сетях; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных на предприятиях общественного питания; основы планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; принципы формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия общественного питания.	Сформированы систематические представления о: принципах и методах создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенностях системы контроля и контроллинга работы персонала в гостиничных сетях; -основных категориях и направлениях традиционных и инновационных технологий управления персоналом, воздействие их на кадровые ресурсы;
ПК-6.2. Умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания.	Сформировано умение: формировать стратегии управления человеческими ресурсами в организации; определять эффективность применения кадровых технологий; осуществлять координацию и контроль за деятельностью структурных подразделений гостиничного комплекса; разрабатывать планы деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; проводить оценку управления и организации деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;

<b>Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
<p>ПК-6.3. гостиницах и иных средства размещения; способами организации контроля исполнения персоналом принятых решений; методами организации службы внутреннего контроля; способами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений гостиничного предприятия; методами оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов); методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия общественного питания; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).</p>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); приемами эффективного распределения полномочий; навыками системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; методикой создания системы контроля и контроллинга в управлении предприятиями питания и гостиничного комплекса; навыками определения основных проблем управления персоналом в организации.</p>
<p>ПК-7.1. Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий общественного питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий общественного питания; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий общественного питания.</p>	<p>Сформированы систематические представления о: сборе, обработке и анализе информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений; организации системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса; методах оценки эффективности деятельности структурных подразделений гостиничного комплекса; методах контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; -способах оценки соответствия качества предоставляемых услуг существующим стандартам.</p>
<p>ПК-7.2. Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; выявлять проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).</p>	<p>Сформировано умение: осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания; организовать оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; анализировать проблемы функционирования гостиничного комплекса; прогнозировать и разрабатывать мероприятия по решению проблем, возникающих в результате деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и разрабатывать мероприятия по их исправлению; принимать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений;</p>



Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-7.3. Владеет методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: применять основные функции управления сервисной деятельностью, методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности; подготовки предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка; - методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса; навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса; методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания.

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-1.1 ПК-2.1 ПК-4.1 ПК-6.1 ПК-7.1	ПК-1.2 ПК-2.2 ПК-4.2 ПК-6.2 ПК-7.2	ПК-1.3 ПК-2.3 ПК-4.3 ПК-6.3 ПК-7.3
1	Структура и организация управления в службе хаускипинг	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-6 ПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Стандарты обслуживания в хозяйственной службе	ПК-2 ПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Технологии уборки гостевых номеров, общественных и служебных зон.	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-6 ПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
4	Инструментарий службы хаускипинг	ПК-1	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
5	Контроль качества работы хозяйственной службы.	ПК-1 ПК-6 ПК-7	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
Тема 1: Структура и организация управления в службе хаускипинг

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Служба хаускипинг: цели, основные функции, состав руководства и персонала. Организационная структура службы хаускипинг в крупных отелях. Организационная структура служб хаускипинг в отелях средней вместимости. Организация клининга в малых отелях. Должностные инструкции персонала службы хаускипинг. Организация рабочего места горничной и стюарда. Техника безопасности на рабочем месте. Испытательный срок. Аутсорсинг и аутстаффинг в клининге.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Разработка должностных инструкций персонала служб хаускипинг</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 2:</b> Стандарты обслуживания в хозяйственной службе</p> <p>Внешний вид сотрудников. Правила личной гигиены. Правила поведения. Стандарты гостеприимства. Телефонный этикет. Персонализированный сервис. Безопасность гостей. Правила пользования ключами. Правила «найденные и забытые вещи». Дополнительный сервис для гостей. Вечерний сервис. Правила применения карточек «Не входите в номер» и «Уберите номер». Подача заявок о неисправностях, поломках.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Персонализированный сервис.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 3:</b> Технологии уборки гостевых номеров, общественных и служебных зон.</p> <p>Меблировка гостиничного номера. Особенности меблировки номера для людей с ограниченными возможностями. Виды уборочных работ в номере и их последовательность. Уборка номеров VIP гостей. Уборка санузлов. Уборочные работы в вестибюлях. Уборочные работы в холлах, гостининых, коридорах, служебных помещениях. Уборочные работы в санитарных узлах общего пользования.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Технология уборки номеров различных категорий. Технология клининга в общественных гостевых зонах.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 4:</b> Инструментарий службы хаускипинг</p> <p>Уборочный инвентарь. Профессиональная уборочная техника. Профессиональные химические средства для очищения поверхностей. Организация складского хозяйства для хранения инвентаря и средств уборки</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Инструментарий службы хаускипинг</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 5:</b> Контроль качества работы хозяйственной службы.</p> <p>Контроль качества уборки номерного фонда в отелях. Контроль качества уборки гостевых и служебных зон в средствах размещения. Организация ведения листов заданий и проверочных листов. Работа с горничными в программе INTELLECT STYLE. Вклад службы хаускипинг в охрану окружающей среды: отечественный и зарубежный опыт</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Составление графика работы горничных, распределение уборок, выдача наряд-заданий, составление отчетов в программе INTELLECT STYLE.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом</p>

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Аудиторные занятия (АЗ):	48	48
Лекционные занятия (Лек)	16	16
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	32	32
Самостоятельная работа студента (СР)	55	55
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	55	55
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	53	53
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Структура и организация управления в службе хаускипинг	2	4	6	0	11	6
2	Стандарты обслуживания в хозяйственной службе	2	4	6	0	11	6
3	Технологии уборки гостевых номеров, общественных и служебных зон.	2	4	6	0	11	6
4	Инструментарий службы хаускипинг	2	2	6	0	11	6
5	Контроль качества работы хозяйственной службы.	2	2	8	0	11	8
Итого:			16	32	0	55	32

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	91	91
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	91	91
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	13	13
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Структура и организация управления в службе хаускипинг	2	2	0	0	17	6
2	Стандарты обслуживания в хозяйственной службе	2	0	0	0	17	6
3	Технологии уборки гостевых номеров, общественных и служебных зон.	2	0	2	0	23	6
4	Инструментарий службы хаускипинг	2	0	2	0	17	6
5	Контроль качества работы хозяйственной службы.	2	0	2	0	17	8
Итого:			2	6	0	91	32

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. - Нижегородский государственный инженерно-экономический

университет (г. Княгинино)., 2022 г. - 449 с. - ISBN 978-5-534-10614-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-495422>

2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф. - Балтийский государственный технический университет ВОЕНМЕХ имени Д.Ф. Устинова (г. Санкт-Петербург); Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино)., 2022 г. - 547 с. - ISBN 978-5-534-14966-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/proektirovanie-gostinichnoy-deyatelnosti-506937>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ. Учебник и практикум для вузов / Ефремова М. В. - Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет имени Н.И. Лобачевского (г. Нижний Новгород)., 2022 г. - 350 с. - ISBN 978-5-534-12253-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-495766>

*Дополнительная литература:*

1. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; Под ред. Скобкина С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва)., 2022 г. - 502 с. - ISBN 978-5-534-15142-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriyatiya-492674>

3. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф., 2022 г. - 451 с. - ISBN 978-5-534-13127-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/administrirovanie-otelya-496498>

3. ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА 2-е изд. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва)., 2022 г. - 300 с. - ISBN 978-5-534-14413-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-489284>

**6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

**7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](http://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [arh.neicon.ru](http://arh.neicon.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] :

информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Russia.travel [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://russia.travel>. - Текст: электронный

9. Современный отель [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru>. - Текст: электронный

10. Sostav: реклама, маркетинг [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.sostav.ru>. - Текст: электронный

11. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

12. Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://culture.gov.ru>. - Текст: электронный

13. Федеральная служба по труду и занятости: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.rostrud.ru>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа - практических занятий – «Тренажерный учебный комплекс «Служба клининга» – оборудованная наглядным учебным оборудованием: стеллажи для хранения белья, хозяйственный инвентарь: пылесос, тележка горничных, специализированные средства для уборки помещений.

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

4. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

## **9. Оценочные материалы по дисциплине**

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания)

представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### **Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки**

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

### **Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой**

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

## **9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля**

### **Доклад, сообщение / Реферат №1**

#### *Примерные темы докладов-презентаций*

1. Организационная структура службы хаускипинг в крупных отелях (на примере отечественного или зарубежного отеля).
2. Организационная структура служб хаускипинг в отелях средней вместимости (на примере отечественного или зарубежного отеля).
3. Организация клининга в малых отелях (на примере отечественного или зарубежного отеля).
4. Организация рабочего места горничной в различных категориях отелей.
5. Организация рабочего места стюарда в различных категориях отелей.
6. Аутсорсинг услуг хаускипинга.
7. Аутстаффинг в клининге.

### **Коллоквиум / Проект № 1**

#### *Тесты и вопросы для обсуждения*

1. Виды уборочного инвентаря для уборки номеров.
2. Виды уборочного инвентаря для общественных зон отелей.
3. Виды уборочного инвентаря для уборки скверов при отелях.
4. Профессиональная уборочная техника для номеров.
5. Профессиональная уборочная техника для общественных зон отеля.
6. Профессиональные химические средства для очищения различных поверхностей.
7. Организация складского хозяйства в отеле для хранения инвентаря и средств уборки.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №1**

#### *Темы и вопросы для обсуждения*

1. Внешний вид сотрудников службы хаускипинг.
2. Правила личной гигиены сотрудников службы хаускипинг.
3. Правила поведения сотрудников службы хаускипинг.
4. Стандарты гостеприимства.
5. Правила телефонного этикета.
6. Персонализированный сервис.
7. Безопасность гостей в номерах.
8. Правила пользования ключами для работников службы хаускипинг.
9. Правила «найденные и забытые вещи».
10. Дополнительные сервисы для гостей.
11. Технология вечернего сервиса.
12. Правила применения карточек «Не входите в номер» и «Уберите номер».
13. Технология подачи заявок о неисправностях, поломках.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №2**

#### *Темы и вопросы для обсуждения*

1. Особенности меблировки гостиничного номера.
2. Особенности меблировки номера для людей с ограниченными возможностями.
3. Виды уборочных работ в номере.
4. Последовательность ежедневной текущей уборки.
5. Последовательность уборки после выезда гостя.
6. Последовательность генеральной уборки.
7. Последовательность дополнительной уборки.
8. Последовательность уборки в номере после выезда гостя с животным.
9. Особенности уборки номеров VIP гостей.
10. Технология уборки санузлов.
11. Технология уборки вестибюлей.
12. Технология уборки в холлах, гостиных, коридорах, служебных помещениях.
13. Технология уборки в санитарных узлах общего пользования.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа № 3**

*Примеры заданий контрольной работы при работе в программе Intellect Style «ОТЕЛЬ»*

#### *Работа со справочниками*

1. Внести в список горничных нового работника.
2. Удалить из списка службы хаускипинг уволившегося работника.

#### *Работа с гостями*

1. Составить график работы горничных.
2. Подтвердить график работ на выбранную дату
3. Распределить уборки между горничными.
4. Выдать наряд-задание для горничных
5. Установить время уборки номера

#### *Отчеты*

6. Сформировать список убранных номеров.
7. Сформировать список номеров на уборку для каждой горничной.
8. Выдать отчет по требуемому количеству комплектов белья

**Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1**  
*Проблема, роли и ожидаемый результат по игре*



## ***Проблема 1***

Вы – горничная службы хаускипинг. Утром к вам подходит разъяренный гость и предъявляет претензии по поводу пропажи некоторых его вещей из номера (он видел, как вы вчера убирали его номер).

*Роли:* горничная, гость отеля.

*Ожидаемый результат:* определить порядок действий горничной в сложившейся конфликтной ситуации.

## ***Проблема 2***

Вы – горничная службы хаускипинг. Во время уборки гостиничного номера к вам подошел гость и попросил срочно убрать его номер.

*Роли:* горничная, гость отеля.

*Ожидаемый результат:* определить порядок действий горничной в данной ситуации.

**Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №2**  
*Проблема, роли и ожидаемый результат по игре*

## ***Проблема 3***

Вы – горничная службы хаускипинг. Во время уборки одного из номеров на пятом этаже, к вам подошла гостья с тремя маленькими детьми и попросила ей помочь. Вы уже видели данную гостью в отеле, она проживает этажом выше.

*Роли:* горничная, гостья отеля.

*Ожидаемый результат:* составить алгоритм действий горничной в данной ситуации.

### **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

### **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет**

#### **Примерный перечень теоретических вопросов к зачету**

1. Служба хаускипинг: цели, основные функции, состав руководства и персонала.
2. Организационная структура службы хаускипинг в крупных отелях.
3. Организационная структура служб хаускипинг в отелях средней вместимости.
4. Организация клининга в малых отелях.
5. Должностные инструкции персонала службы хаускипинг.
6. Организация рабочего места горничной и стюарда.
7. Техника безопасности на рабочем месте.
8. Испытательный срок персонала.
9. Аутсорсинг и аутстаффинг в клининге.
10. Внешний вид сотрудников.
11. Правила личной гигиены.
12. Правила поведения.
13. Стандарты гостеприимства.
14. Телефонный этикет.
15. Персонализированный сервис.
16. Безопасность гостей.
17. Правила пользования ключами.
18. Правила «найденные и забытые вещи».
19. Дополнительный сервис для гостей.
20. Вечерний сервис.
21. Правила применения карточек «Не входите в номер» и «Уберите номер».
22. подача заявок о неисправностях, поломках.
23. Меблировка гостиничного номера.
24. Особенности меблировки номера для людей с ограниченными возможностями.
25. Виды уборочных работ в номере и их последовательность.
26. Уборка номеров VIP гостей.
27. Уборка санузлов.
28. Уборочные работы в вестибюлях.

29. Уборочные работы в холлах, гостиных, коридорах, служебных помещениях.
30. Уборочные работы в санитарных узлах общего пользования.
31. Уборочный инвентарь.
32. Профессиональная уборочная техника.
33. Профессиональные химические средства для очищения поверхностей.
34. Организация складского хозяйства для хранения инвентаря и средств уборки.
35. Контроль качества уборки номерного фонда в отелях.
36. Контроль качества уборки гостевых и служебных зон в средствах размещения.
37. Организация ведения листов заданий и проверочных листов.
38. Вклад службы хаускипинг в охрану окружающей среды: отечественный и зарубежный опыт.

### **Примерный перечень практических заданий к зачету**

1. Разработать организационную структуру службы хаускипинг для крупного отелях.
2. Разработать организационную структуру службы хаускипинг для отеля средней вместимости.
3. Спроектировать помещение горничных в крупном отеле.
4. Спроектировать рабочее место горничной в отеле средней вместимости.
5. Спроектировать рабочее место стюарда в отеле категории «пять звезд».
6. Предложите услуги аутсорсинга для хаускипинга в крупном отеле, обоснуйте свой выбор.

Предложите услуги клининга аутсорсинговых компаний для малого отеля, обоснуйте свой выбор