

Аннотация дисциплины
МДК.03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ

специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Объем трудоемкости:

320 часов, из них – **220** ч. аудиторной нагрузки: лекционных 94 ч., практических 94 ч. **32** ч. курсовое проектирование. **100** ч. самостоятельной работы.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Главная стратегическая цель рабочей программы СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» - формирование совокупности знаний, умений и навыков у студентов в данной области для дальнейшей профессиональной деятельности.

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- подготовить менеджера к успешной работе в сфере гостиничного сервиса на основе гармоничного сочетания научной, фундаментальной и профессиональной подготовки кадров;
- создать условия для овладения универсальными и предметно-специализированными компетенциями, способствующими его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда;
- сформировать социально-личностные качества выпускников: целеустремленность, организованность, трудолюбие, коммуникабельность, умение работать в коллективе, ответственность за конечный результат своей профессиональной деятельности, гражданственность, толерантность.

В результате освоения компетенций студент должен **уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-serve, производить сервировку столов;
- осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологию организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-serve;
- правила безопасности работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;

- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Место дисциплины в структуре ППСЗ:

Дисциплина МДК.03.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

Требования к уровню освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК 1 – 9; ПК 3.1 – 3.4.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими **профессиональными компетенциями (ПК)** студент в ходе освоения профессионального модуля должен **иметь практический опыт:**

Организации обслуживания гостей в процессе проживания:

ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Основные разделы дисциплины:

№	Наименование темы	Количество часов при ОФО				Формы текущего контроля
		Всего	Аудиторные часы		СРС	
			Лекции	ПЗ		
1	Введение в сервисную деятельность. Основные понятия	24	8	6	10	Подготовка реферата Тестирование Дискуссии
2	Развитие услуг и сервисной деятельности в России	30	10	10	10	Опрос Подготовка реферата Тестирование Дискуссии
3	Услуги в социально-культурном сервисе и туризме	30	10	10	10	Опрос Подготовка реферата Тестирование Дискуссии
4	Характеристика и виды сервисной деятельности. Научный анализ сервисной деятельности	30	10	10	10	Опрос Подготовка реферата Тестирование Дискуссии

5	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	30	10	10	10	Опрос Подготовка реферата Тестирование Дискуссии
6	Сервисная деятельность как процесс. Теория организации обслуживания	34	12	12	10	Опрос Подготовка реферата Тестирование Дискуссии
7	Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности	37	10	12	15	Опрос Подготовка реферата Тестирование Дискуссии
8	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	34	12	12	10	Опрос Подготовка реферата Тестирование Дискуссии
9	Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя. Деловой этикет	39	12	12	15	Опрос Подготовка реферата Тестирование Дискуссии
	Курсовая работа	32				
	Всего по дисциплине:	320	94	94	100	

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 331 с. — (Профессиональное образование): <http://www.biblio-online.ru>
2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 477 с. — (Профессиональное образование). <http://www.biblio-online.ru>
3. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для СПО / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Академия, 2014. – 203 с.

Дополнительная литература

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 224 с.

2. Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 208 с.
3. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА–М, 2015 – 400 с.
4. Лымарева, О.А. Управление персоналом в индустрии гостеприимства: учебное пособие / О.А. Лымарева, В.В. Миненкова. – Кр.: Изд-во КубГУ, 2011.-159 с.
5. Уокер, Д. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.Уокер; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче; пер. В.Н. Егоров. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767> (30.07.2015).
6. Шанаурина, Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе. [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 264 с. – URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44782 (30.07.2015).

Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление
3. Современные проблемы сервиса и туризма
4. Гуманитарные и социально-экономические науки. База данных Научной электронной библиотеки «eLIBRARY.RU». – URL: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8639

Интернет-ресурсы

1. Справочная информационно-правовая система «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online». - URL: <http://www.biblioclub.ru>
3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань». - URL: <http://www.e.lanbook.com>
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru»: сайт.- URL: - <http://www.book.ru/>
5. Электронная библиотечная система «Юрайт»: сайт.- URL: <http://www.biblio-online.ru>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт .- URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLabrарy.ru»: сайт.- URL: <http://elibrary.ru/>

Автор РПД: преподаватель Самсоненко М.В.