

Аннотация дисциплины

МДК.05.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Объем трудоемкости:

114 часов, из них – **76** ч. аудиторной нагрузки: лекционных 38 ч., практических 38 ч., **38** 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» - закрепление статуса престижного и конкурентоспособного направления, надежно поставляющего высококвалифицированные, обладающие необходимыми компетенциями, востребованные на рынке труда кадры.

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 учебной дисциплины студент должен **знать**:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- необходимую документацию поста дежурного по этажу;
- должностные обязанности поэтажного персонала;
- организацию предоставления бытовых услуг младшим обслуживающим персоналом;
- санитарно – гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений;
- виды гостиничных помещений и особенности их уборки;
- технологию уборки прилегающей территории и служебных помещений;
- организацию и технологию выполнения различных видов уборочных работ;
- предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении;

- назначение и содержание меню, технологию обслуживания питанием, сервировку стола, столовую посуду, приборы, белье, основные правила и техника подачи закусок, блюд, напитков.

Уметь:

- ясно излагать и аргументировать собственную точку зрения;
- применять полученные знания на практике, а именно, в момент общения с потребителем;
- оценивать результаты своей деятельности;
- ориентироваться на современном рынке гостиничных услуг;
- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- взаимодействовать с сервисными службами;
- обслуживать гостей питанием в номерах.

Использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни:

- правильной оценки ситуаций в процессе обслуживания потребителей;
- понимания основ организации деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий.

Место дисциплины в структуре ПССЗ:

Дисциплина МДК.05.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре.

Требования к уровню освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК 1 – 9; ПК 5.1 – 5.5.

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.

Процесс изучения дисциплины направлен на освоение следующих **профессиональных компетенций**, соответствующих основным видам профессиональной деятельности:

ПК 5.1	Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессии, специальностей и квалификации
ПК 5.2	Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой
ПК 5.3	Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников
ПК 5.4	Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы
ПК 5.5	Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы

Основные разделы дисциплины:

№ раз-дела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства	Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства	Опрос Тестирование Дискуссии Работа в группах
2	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	1. Введение в предмет. Содержание и формы обслуживания на жилых этажах гостиницы. Организация труда на этажах	Опрос Тестирование Дискуссии Работа в группах

		<p>2. Поэтажный персонал, его должностные обязанности</p> <p>3. Санитарно – гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений</p> <p>4. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ</p> <p>5. Виды гостиничных помещений и особенности их уборки, технология уборки прилегающей территории и служебных помещений</p> <p>6. Подготовка горничной к работе. Основные правила поведения горничной в номере во время уборки</p> <p>7. Рабочая тележка горничной, оснащение, комплектация, уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика</p> <p>8. Нормы расхода хозяйственных материалов, требования к их рациональному использованию. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Контроль качества уборки и технического состояния номеров</p> <p>9. Различные виды уборки : текущая, промежуточная, вечерняя, генеральная, последовательность уборки помещений. Завершение уборочных работ</p> <p>10. Ключевое хозяйство. Оставленные и потерянные вещи, хранение, порядок возврата</p> <p>11. Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, рекламные материалы, их размещение</p> <p>12. Работа с бельем (хранение чистого белья, сбор и учет использования, отправка его в прачечную, работа с личным бельем проживающих)</p> <p>13. Прачечная в гостинице : назначение, структура, оснащение, виды предоставляемых услуг</p> <p>14. Процедура и технология подготовки номера к заселению, подготовка номера ко сну</p> <p>15. Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP- гостей)</p>	
3	Административные функции поэтажного персонала	<p>1. Процедура и правила приемки номера</p> <p>2. Определение готовности номера к заселению, порядок взаимодействия со</p>	Опрос Тестирование Дискуссии

		<p>службой приема и размещения в данной ситуации</p> <p>3. Процедура и правила перевода гостей из номера в номер, порядок взаимодействия со службой приема и размещения в данной ситуации</p> <p>4. Порядок и правила работы с жалобами клиентов</p> <p>5. Оформление заявок на списание и ремонт инвентаря</p> <p>6. Документация поста дежурного по этажу</p> <p>7. Организация предоставления бытовых услуг младшим обслуживающим персоналом, взаимодействия с сервисными службами</p>	Работа в группах
4	Организация и технология обслуживания питанием в номерах гостиниц	<p>1. Обслуживание гостей питанием в номерах как одна из дополнительных услуг</p> <p>2. Меню и прейскуранты, их назначение и содержание</p> <p>3. Технология обслуживания питанием, инвентарь : назначение, требования к нему</p> <p>4. Сервировка стола, столовая посуда, приборы, белье</p> <p>5. Основные правила и техника подачи закусок, блюд, напитков</p> <p>6. Мерный инструмент, стандартные барные измерения, формы и емкость мерной посуды</p> <p>7. Расчет за питание с гостями и с предприятиями питания</p>	<p>Опрос</p> <p>Тестирование</p> <p>Дискуссии</p> <p>Работа в группах</p>

Форма проведения аттестации по дисциплине: дифференцированный зачет

Основная литература

1. 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. Гукова, О.Н., Организация предприятий сервиса: практикум: учебное пособие для СПО/О. Н. Гукова, А.М. Петрова. – М.: Форум: Инфра-М, 2010. – 383с.
4. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для СПО. – М.: Академия, 2010. – 208 с.
5. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА–М, 2015 – 400 с.
6. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие.-М.: Дашков и К.,2010.- 327с.
7. Лымарева, О.А. Управление персоналом в индустрии гостеприимства: учебное пособие / О.А. Лымарева, В.В. Миненкова. – Кр.: Изд-во КубГУ,2011.-159 с.
8. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник. – М.: Академия, 2010. – 208 с.
9. Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие. – Ростов н/Д.:МарТ,2010. – 221с.
- 10.Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
- 11.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>
- 12.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?p11_id=44782

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 правовая система «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru>

2. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE». – URL: <http://www.biblioclub.ru>
3. ЭБС Издательства «Лань». – URL: <http://e.lanbook.com>
4. ЭБС «BOOK.ru» – URL: <http://www.book.ru/>
5. ЭБС «РУКОНТ». – URL: <http://www.rucont.ru>