

Аннотация по дисциплине МДК.05.01 Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий

Объем трудоемкости: 230 часов, из них – 152 часа аудиторной нагрузки: лекционных 76 ч., практических 76ч.; 78 часов самостоятельной работы.

Цель дисциплины:

Целью изучения дисциплины является подготовка студентов, обладающих знаниями, профессиональными компетенциями в области организации деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий

К основным задачам дисциплины относится

- ✓ приобретение теоретических знаний и практических навыков в области гостиничной деятельности, а именно в организации деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий;
- ✓ изучение организации деятельности и технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг различными подразделениями гостиничных предприятий.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина МДК.05.01 Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Рабочая программа профессионального модуля является вариативной частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Дисциплина Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий изучается на 3 курсе в 5 семестре.

Требования к уровню освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК 1 – 9; ПК 1.1 – 1.3., 2.1-2.6, 3.1.-3.4., 4.1.-4.4.

Обучающийся 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

| № п п | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны: | | |
|-------|--------------------|---|---|--|--|
| | | | знать | уметь | владеть |
| 1 | ПК 1.1 | Принимать заказ от потребителей и оформлять его | Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, организацию службы бронирования | Организовывать рабочее место службы бронирования; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. | Использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни: правильной оценки ситуаций в процессе обслуживания потребителей |
| 2 | ПК 1.2 | Бронировать и вести документацию | Виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; | Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; вести учет и хранение отчетных данных; аннулировать бронирование; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; | понимать основы организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг. |
| 3 | ПК 1.3 | Информировать потребителя о бронировании | Правила ведения телефонных переговоров и поведение в | Владеть технологией ведения телефонных переговоров; | Владеть навыками ведения телефонных |

| | | | | | |
|---|--------|--|--|---|---|
| | | | конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования | | переговоров, знать и применять культуру общения. Уметь правильно составлять информирование клиента о бронировании. |
| 4 | ПК-2.1 | Принимать, регистрировать и размещать гостей | Основные функции сотрудника службы приема и размещения гостиницы; правила приема, регистрации и поселения гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей | Организовывать рабочее место службы приема и размещения; Регистрировать и размещать гостей (VIP-клиентов, тургрупп, корпоративных клиентов, иностранных гостей) | Способностями и навыками работы с различными категориями клиентов по приему, регистрации и размещению гостей |
| 2 | ПК-2.2 | Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах | Перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей | Информировать клиентов о гостиничных услугах | Навыками общения с клиентами гостиницы по предоставлению информации об услугах |
| 3 | ПК-2.3 | Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг | Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы; Виды соглашений и договоров, правила их составления, порядок согласования и подписания | Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями | Навыками по составлению проектов договоров и продвижению гостиничного продукта |
| 4 | ПК-2.4 | Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг | Содержание и перечень предоставляемых услуг по заключенным договорам | Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых гостиницей согласно заключенным договорам | Способностями по контролю за соблюдением выполнения условий договоров по предоставлению гостиничных услуг |
| 5 | ПК-2.5 | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей | Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; Порядок расчета гостя при позднем выезде; виды отчетной документации и порядок возврата денежных сумм гостям | Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты по ним | Навыками использования современных технологий и технических средств по подготовке счетов за основные и дополнительные услуги; Способностью за контролем данных операционных процессов |

| | | | | | |
|---|---------|--|--|--|--|
| 6 | ПК-2.6 | Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены | Основные функции ночного портье и правила выполнения аудита; Правила работы с информационной базой данных гостиницы | Выполнять обязанности ночного портье; Обрабатывать необходимую информацию и составлять отчеты по ней | Навыками по ведению необходимой документации |
| | ПК 3.1. | Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений | порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; | Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; | организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; |
| | ПК 3.2 | Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service) | правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; - особенности обслуживания room-service; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; | - комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; | предоставления услуги питания в номерах; |
| | ПК 3.3 | Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы | правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; | Поводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; | оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; |
| | ПК 3.4 | Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих | – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; систему скидок и надбавок; | предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; | <i>Разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</i> |
| | ПК 4.1 | Выявлять спрос на гостиничные продукты | состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; | Использовать средства и методы разработки требований и спецификаций | Владеть методами абстрагирования спецификаций до уровня требований; уметь разрабатывать компоненты проектной и технической документации. |

| | | | | | |
|--|---------|---|--|--|---|
| | ПК 4.2. | Формировать спрос и стимулировать сбыт | Методы разработки технических документов, методические и нормативные документы, техническую документацию, а также предложения и мероприятия по реализации разработанных проектов и программ | состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования | Проверять соответствие выполняемых работ требованиям проектной документации, анализировать проектную и техническую документацию |
| | ПК 4.4 | Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг | формировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах; | потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; | Владеть методами и инструментами анализа, оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; |
| | ПК 4.4 | Принимать участие в разработке комплекса маркетинга | – формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; – особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; | разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; | Разрабатывать рекомендации по коррективам программных систем в процессе разработки, тестирования и внедрения программной системы |

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестр |
|---------------------------------------|-------------|---------|
| | | 4 |
| Учебная нагрузка (всего) | 230 | 230 |
| Аудиторные занятия (всего) | 152 | 152 |
| В том числе: | | |
| занятия лекционного типа | 76 | 76 |
| практические занятия (практикумы) | 76 | 76 |
| лабораторные занятия | | |
| Самостоятельная работа (всего) | 78 | 78 |

| | | |
|--|-----|-----|
| В том числе: | | |
| <i>Реферат</i> | 20 | 20 |
| <i>Самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала</i> | 58 | 58 |
| Вид промежуточной аттестации диф. зачет | | |
| Общая трудоемкость 230 час | 230 | 230 |

• Форма промежуточного контроля по дисциплине: дифференцированный зачет

Основная литература

1. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник / М. Райли. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 191 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=114557
2. Организация гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=438785
3. Литвинюк, А. А. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебник и практикум для СПО / А. А. Литвинюк ; под ред. А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 498 с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/DBEC5EE5-A25D-4E14-9946-C509CB98CB98>