

**Аннотация дисциплины «Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий»  
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис**

**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 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):

1.

Дисциплина «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» 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, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности 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.

№ пп	Индекс компе- тенции	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	Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; вести учет и хранение отчетных данных; аннулировать бронирование; осуществлять гарантирование бронирования различными ме-	понимать основы организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг.

			<p>бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования;</p>	<p>тодами;</p>	
3	ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании	<p>Правила ведения телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования</p>	<p>Владеть технологией ведения телефонных переговоров;</p>	<p>Владеть навыками ведения телефонных переговоров, знать и применять культуру общения. Уметь правильно составлять информирование клиента о бронировании.</p>
4	ПК-2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей	<p>Основные функции сотрудника службы приема и размещения гостиницы; правила приема, регистрации и поселения гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей</p>	<p>Организовывать рабочее место службы приема и размещения; Регистрировать и размещать гостей (VIP-клиентов, тургрупп, корпоративных клиентов, иностранных гостей)</p>	<p>Способностями и навыками работы с различными категориями клиентов по приему, регистрации и размещению гостей</p>
2	ПК-2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	<p>Перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей</p>	<p>Информировать клиентов о гостиничных услугах</p>	<p>Навыками общения с клиентами гостиницы по предоставлению информации об услугах</p>
3	ПК-2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	<p>Нормативную документацию, регламентирующую дея-</p>	<p>Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми со-</p>	<p>Навыками по составлению проектов договоров и продвижению гос-</p>

			тельность гостиницы; Виды соглашений и договоров, правила их составления, порядок согласования и подписания	глашениями с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	тиничного 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 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	- комплектовать сервировочную тележку goom-service, производить сервировку столов; - осуществлять различные приемы подачи блюд и напит-	предоставления услуги питания в номерах;

			оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;	ков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;	
	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 по-	Владеть методами и инструментами анализа, оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;

				ведения;	
	ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	<ul style="list-style-type: none"> <li>– формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;</li> <li>– особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>– специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;</li> </ul>	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
<b>Учебная нагрузка (всего)</b>	230	230
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	152	152
В том числе:		
занятия лекционного типа	76	76
практические занятия (практикумы)	76	76
лабораторные занятия		
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	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

**Формы текущего контроля успеваемости студентов:**  
рефераты, тестирование, опрос.

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** дифференцированный Зачет.

## Список основной литературы

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](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](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, 2018. — 498 с. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/DBEC5EE5-A25D-4E14-9946-C509CB98CBBB>
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс]: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>