

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким
профессиям рабочих, должностям служащих
специальность 43.02.11. Гостиничный сервис

Общая трудоемкость: в 4 семестре 140 часов, в том числе: лекции 40 часов, практические занятия 54 часа, самостоятельная работа студентов 38 часов, консультации 8 часов.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины должен

Уметь:

- встречать и приветствовать гостей;
- бронировать номера гостиницы;
- осуществлять регистрацию и размещение гостей;
- осуществлять работу по выдаче ключей от номеров;
- рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению;
- производить расчет с гостями при их отъезде
- организовывать отъезд и проводы гостей
- оказывать первую помощь в экстремальной ситуации
- информировать гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах
- выполнять обязанность ночного портье.

Знать:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- номерной фонд, классификацию гостиничных номеров;
- организацию деятельности служб гостиниц;
- правила приема и обслуживания гостей;
- особенности обслуживания гостей различных категорий;
- правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах;
- особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице;
- порядок бронирования номеров гостиницы;
- правила обращения с магнитными ключами;
- основные процедуры при выписки гостя;
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

Иметь практический опыт:

- организации процесса обслуживания гостей;
- организации рабочего места портье;
- организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах;

- оформления документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности;
- расчетов с гостями, организации отъезда и проводы гостей;
- работы с почтой, сообщениями и посылками для гостей;
- проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Профессиональный модуль ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих опирается на предшествующие дисциплины и формирует компетенции для освоения последующих дисциплин.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах «Менеджмент» (ОК 9) «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности» (ПК 2.3-2.5), ПП ОП 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности, ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг». Изучение ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих предваряет изучение дисциплин: ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» ПМ.04 «Продажи гостиничных услуг».

Требования к уровню освоения дисциплины

Результатом освоения программы профессионального цикла является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, в том числе профессиональными компетенциями (ПК), указанными ФГОС по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1 Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий (портье)	уметь: – встречать и приветствовать гостей; – бронировать номера гостиницы; – осуществлять регистрацию и размещение гостей; – осуществлять работу по выдаче ключей от номеров; – рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению; – производить расчет с гостями при их отъезде – организовывать отъезд и проводы гостей – оказывать первую помощь в экстремальной ситуации – информировать гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах – выполнять обязанность ночного портье; знать: – законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; – номерной фонд, классификацию гостиничных номеров; – организацию деятельности служб гостиниц; – правила приема и обслуживания гостей;

	– особенности обслуживания гостей различных категорий; – правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; – особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице; – порядок бронирования номеров гостиницы; – правила обращения с магнитными ключами; – основные процедуры при выписки гостя; – правила по охране труда и пожарной безопасности; иметь практический опыт: – организации процесса обслуживания гостей; – организации рабочего места портье; – организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах; – оформления документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности; – расчетов с гостями, организации отъезда и проводы гостей; – работы с почтой, сообщениями и посылками для гостей; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
--	--

В процессе освоения ПД студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей профессии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области организации деятельности портье; – оценка эффективности и качества выполнения;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации деятельности портье
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– работа с автоматизированными системами бронирования
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием,	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля

осознанно планировать повышение квалификации	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– анализ инноваций в области организации деятельности портъе

Основные разделы дисциплины:

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Раздел 1 ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	132	40	54	38
Тема 1.1. Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности	4	4	-	
Тема 1. 2. Нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц	6	4	2	
Тема 1.3. Правила приема регистрации гостей	24	10	14	
Тема 1.4. Обслуживание гостей во время проживания	16	6	10	
Тема 1.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки	12	4	8	
Тема 1.6 Основы этики, этикета и обслуживания в гостиницах	8	4	4	
Тема 1.7 Ночной портъе: функциональные обязанности.	12	4	8	
Тема 1.8 Обеспечение безопасности гостей в процессе проживания	12	4	8	

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен квалификационный.

Основные источники:

1. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник / М. Райли. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 191 с.: ил. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-

00873-2; То же [Электронный ресурс]. - URL:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557>

Дополнительная литература

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас; ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь: СЕКВОЙЯ, 2016. - 74 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>

Периодические издания

1. Журнал «Управление персоналом»
2. Журнал «Управление развитием персонала»
3. Электронная библиотека «Издательского дома "Гребенников"» (www.grebennikon.ru);
4. Базы данных компании «Ист Вью» (<http://dlib.eastview.com>).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство образования и науки Российской Федерации (<http://минобрнауки.рф/>);
2. Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru/>);
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru/>);
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/>);
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
6. Образовательный портал «Учеба» (<http://www.ucheba.com/>);
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина «Образование на русском» (<https://pushkininstitute.ru/>);
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru/>);
9. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф/>);
10. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>).
11. Справочно-информационный портал «Русский язык» (<http://gramota.ru/>);
12. Служба тематических толковых словарей (<http://www.glossary.ru/>);
13. Словари и энциклопедии (<http://dic.academic.ru/>);
14. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети)

Автор: Н.В. Гусарь