

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания специальность 43.02.11. Гостиничный сервис

Общая трудоемкость: в 4-5 семестре 239 часов, в том числе: лекции 74 часа, практические занятия 86 часов, самостоятельная работа студентов 79 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:

- 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 с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов;
- принципы и технологии 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 безопасной 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.

Иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Профессиональный модуль ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания 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), ОП 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности, ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг», ПМ. 02 «Прием, размещение и выписка гостей».

Требования к уровню освоения дисциплины

Результатом освоения программы профессионального цикла является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Бронирование гостиничных услуг», в том числе профессиональными компетенциями (ПК), указанными ФГОС по специальности 43.02.11.

Гостиничный сервис:

Код	Наименование результата обучения
<p>ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 с 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; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплектовать сервировочную тележку room-serveise, производить сервировку столов - осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; - особенности обслуживания room-serveise; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставления услуги питания в номерах
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; - правила обращения с магнитными ключами ; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформления и ведения документации по учет оборудования и

	инвентаря гостиницы
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих - 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. <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы

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 обслуживания гостей в процессе проживания; – 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 обслуживания гостей в процессе проживания
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 гостиничного предприятия
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	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы

результат выполнения заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– анализ инноваций в области организации обслуживания гостей в процессе проживания

Основные разделы дисциплины:

Наименование разделов и тем
Раздел 1 ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
Тема 1.1. Классификация гостиниц и туристских комплексов
Тема 1.2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда
Тема 1.3 Технология и организация уборки номеров
Тема 1.4 Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним
Тема 1.5 Организация работы прачечной и химчистки в гостинице
Тема 1.6 Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице
Тема 1.7 Предоставление услуги питания в гостиничных номерах
Тема 1.8 Учет материальных ценностей гостиницы
Тема 1.9 Безопасность в средствах размещения
Тема 1.10 Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих
Раздел 2. ПМ 03. Организация общественного питания
Тема 2.1. Посуда

Тема 2.2. Информационное обеспечение процесса обслуживания
Тема 2.3. Этапы организации обслуживания
Тема 2.4. Обслуживание потребителей в ресторане
Тема 2.5. Обслуживание приемов и банкетов

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен квалификационный.

Основные источники:

1. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01301-6. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/B4DB8291-1EC1-47CC-9BDD-EEA9FBF0C417.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829

Автор: Гусарь Н.В.