

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Общая трудоемкость: 415 часов, в том числе: лекции 74 часа, практические занятия 86 часов, самостоятельная работа студентов 79 часов, консультаций 12 часов, производственная практика 164 часа.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения.

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен:

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.

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-service;
- 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.

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 ОП.1 Менеджмент, ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП. 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности, ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей. Изучение ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания предваряет изучение профессиональных модулей: ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.

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:

№ п/п	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся		
		знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; – 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 поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; 	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – 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; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих 	<ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.
2	ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; – особенности обслуживания room-serve – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих; 	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – 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; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих 	<ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.
3	ОК 3. Принимать	<ul style="list-style-type: none"> – правила техники 	<ul style="list-style-type: none"> – оформлять документы по 	<ul style="list-style-type: none"> – организации и

	решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	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; – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих	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;	контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.
4	ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков – правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.	– 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; – осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; –проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;	– организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.
5	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков – правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;	– 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	– организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.

		– правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных	ценностей проживающих;	
6	ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– принципы и технологии организации досуга и отдыха; – особенности обслуживания room-serve; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;	–организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – – 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; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.	– организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.
7	ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	– 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; –порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих;	–организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.	– организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.
8	ОК 8 Самостоятельно	– правила техники безопасности и	–организовывать и контролировать уборку	– организации и контроля работы

	определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; – порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих;	номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.	персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.
9	ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	– 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; – правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; – правила обращения с магнитными ключами;	– 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; – осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;	– организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.
10	ПК. 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных	- 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;	- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей	- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы

	помещений.	- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;		
11	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 подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание	- предоставления услуги питания в номерах
12	ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	- 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	- 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	- оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы
13	ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	- 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.	- 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	- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;

Основные разделы дисциплины:

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Консультации
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная (часов)	Производственная (по профилю)	
			Всего	в т.ч.	в	Всего,	в т.ч.,			

			о (час ов)	лаборато рные работы и практи- ческие занятия, (часов)	т.ч., курсо вая работ а/ проект, (часо в)	часов	курсо вая работ а (прое кт), часов		спе- циальност и) (часов) если предусмот рена рассредото ченная практика)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ОК 1-9 ПК 3.1.- 3.4	МДК 03.01 Организация обслуживани я гостей в процессе проживания	200	126	66		66		-	-	8	
ОК 1-9 ПК 3.1.- 3.4	МДК 03.02 Организация общественно го питания	51	34	20		13				4	
	Производств енная практика	164								144	20
	Всего:	415	160	86	-	79	-	-	144	32	

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен квалификационный.

Основная литература:

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: Гаспарян Н.О.