

**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 222 часов, в том числе: лекции 40 часов, практические занятия 54 часа, самостоятельная работа студентов 38 часов, консультации 8 часов, 82 часа учебная практика.

**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

*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.

*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

### **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 ОП.01 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.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 гостиничного продукта.

### **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:

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
1.	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; – номерной фонд, классификацию гостиничных номеров; – организацию деятельности служб гостиниц;	– встречать и приветствовать гостей; – бронировать номера гостиницы; – осуществлять регистрацию и размещение гостей;	– организации процесса обслуживания гостей; – организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах;
2.	ОК 2	Организовывать собственную деятельность,	– правила приема и обслуживания гостей; – особенности	– осуществлять регистрацию и размещение	– организации рабочего места портье; – проведение ночного

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
		определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице;	гостей; – рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению; – производить расчет с гостями при их отъезде – оказывать первую помощь в экстремальной ситуации – информировать гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах – выполнять обязанность ночного портье.	аудита и передачи дел по окончании смены
3	ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– особенности обслуживания гостей различных категорий; – правила по охране труда и пожарной безопасности	– рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению; – оказывать первую помощь в экстремальной ситуации	– организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах; – организации процесса обслуживания гостей;
4	ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; – номерной фонд, классификацию гостиничных номеров; – организацию деятельности служб гостиниц;	– осуществлять регистрацию и размещение гостей; – информировать гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах – выполнять обязанность ночного портье	– организации процесса обслуживания гостей; – организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах;
5	ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	– организацию деятельности служб гостиниц; – правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; – порядок бронирования номеров гостиницы;	– осуществлять регистрацию и размещение гостей; – бронировать номера гостиницы – выполнять обязанность ночного портье	– оформления документов на вселение гостей, заполнение форм строгой отчетности; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
6	ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством,	– организацию деятельности служб гостиниц; – правила приема и обслуживания гостей;	– выполнять обязанность ночного портье – информировать гостей о предоставляемых	– организации процесса обслуживания гостей; – организации рабочего места портье;

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
		потребителями		гостиницей дополнительных платных услугах; – рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению	
7	ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	– организацию деятельности служб гостиниц; – правила по охране труда и пожарной безопасности	– рассматривать жалобы гостей и принимает меры по их устранению; – выполнять обязанность ночного портье	– организации процесса обслуживания гостей; – организации рабочего места портье; – проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
8	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; – организацию деятельности служб гостиниц;	– бронировать номера гостиницы; – осуществлять регистрацию и размещение гостей; – выполнять обязанность ночного портье	– организации процесса обслуживания гостей;
9	ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности	– 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;	– бронировать номера гостиницы; – осуществлять регистрацию и размещение гостей; – выполнять обязанность ночного портье	– организации процесса обслуживания гостей; – организации предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах;
10	ПК 5.1	Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий (портье)	– 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	– 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	– 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;

№ п. п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1	2	3	4	5	6
			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	расчет с гостями при их отъезде – организовывать отъезд и проводы гостей – оказывать первую помощь в экстремальной ситуации – информировать гостей о представляемых гостиницей дополнительных платных услугах – выполнять обязанность ночного портье.	– проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены

### 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 специальности) (часов) если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			Всего (часов)	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	в т.ч., курсовая работа/проект, (часов)	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ОК 1-9 ПК 5.1	МДК 05.01 Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий (портье).	140	94	54	-	38	-	-	-	8
	Учебная практика, часов	82						72	-	10
	<b>Всего:</b>	222	94	54	-	38	-	72		18

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** экзамен квалификационный.

**Основная литература:**

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>

Автор: Дробязго А.Г.