

**Аннотация дисциплины МДК 01.01 Организация и контроль текущей
деятельности работников службы приема и размещения
Специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

Цель дисциплины:

Целью изучения дисциплины является подготовка студентов, обладающих знаниями, профессиональными компетенциями в области организации и контроля текущей деятельности работников службы приема и размещения гостей.

. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности службы приема и размещения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина МДК.01.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения гостей.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» (ОК 4) «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности» (ОК.09), «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» (ОК.11).

Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения;

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 354 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 316 часов;
- самостоятельная работа обучающегося 20 часов.

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
(перечень формируемых компетенций)**

Обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	
		3	4
Учебная нагрузка (всего)	354	117	237
Аудиторные занятия (всего)	316	104	212
В том числе:			
занятия лекционного типа	168	60	108
практические занятия (практикумы)	124	44	80
лабораторные занятия			
Самостоятельная работа (всего)	20	4	16
<i>Курсовая работа</i>	24		24
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	12	6	6
Общая трудоемкость 354 часа	354	117	237

Структура дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
1	2	3	4	5
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	68	40	24	4
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения	40	30	10	
Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	28	10	14	
Раздел 2 Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	156	80	60	16
Тема 2.1 Технологический цикл обслуживания гостей.	60	30	30	

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Прием и размещение гостей.				
Тема 2.2 Документация службы приема и размещения	34	20	14	
Тема 2.3 Оформление выезда гостя и процедура его выписки	62	30	16	16
Раздел 3 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	88	48	40	
Тема 3.1 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	54	28	26	
Тема 3.2 Организация ночного аудита	34	20	14	
Курсовая работа	24			
Консультации	6			
Промежуточная аттестация	12			
Всего по дисциплине	354	168	124	20

В процессе изучения дисциплины предусмотрено написание курсовой работы.

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

Форма проведения аттестации по дисциплине: защита курсовой работы, экзамен.

Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.
2. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:<https://book.ru/book/942119>. — Текст : электронный.
3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/495428> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-12518-4.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>
7. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для СПО / Н. В. Фаустова. - Москва : Юрайт, 2022. - 188 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/496808>(дата обращения: 08.04.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-13958-7.

Составитель:
преподаватель СПО, канд.социол.наук



Т.А. Резуненко