

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

СОГЛАСОВАНО
Работодатель



ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

КОВРИЖКИНА И.А.

«17» сентября 2014 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИТК СахГУ

С.С. Шаров



для
«17» сентября 2014 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 03
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В
ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ
МДК 03.01.
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В
ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис
(базовый уровень подготовки)

Квалификация: менеджер

Форма обучения: очная

Южно-Сахалинск
20 14

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС)
по специальности среднего профессионального образования 43.02.11
«Гостиничный сервис».

Разработчик: Сторжик Н.П., преподаватель.

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК

Дисциплины сервиса,
управление и экономика

на основании: 1. Соответствия стандарту да (да, нет)

2. Соответствия учебному плану ПК да (да, нет)

3. Соответствия требованиям к оформлению _____ (да, нет)

Протокол № 2 от «04» октября 2014г.

Председатель ПЦК

Сторжик Н.П.

Утверждена научно-методическим советом ПТК СахГУ

Протокол № 2 от «16» октября 2014г.

Председатель НМС

Суслова Н.Ф.

Согласовано

Сторжик Н.П.

подпись

Суслова Н.Ф., зав. отделением

Ф.И.О.

социально-
экономическое
кодирование

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 «Гостиничный сервис» в соответствии с ФГОС+ в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (курсы повышения квалификации и переподготовки), а также для всех форм получения образования: очной, очно-заочной (вечерней) и экстерната, для всех типов и видов образовательных учреждений, реализующих программы подготовки специалистов среднего звена 43.00.00 «Сервис и туризм» с квалификацией «менеджер».

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

1. организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
2. предоставления услуги питания в номерах;
3. оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

уметь:

1. организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
2. оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
3. организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
4. контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
5. комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

6. осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
7. проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
8. составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
9. предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

знать:

1. порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
2. 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;
3. виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
4. порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
5. принципы и технологии организации досуга и отдыха;
6. порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
7. правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
8. правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
9. особенности обслуживания room-service;
10. правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
11. правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
12. правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
13. правила обращения с магнитными ключами;
14. правила организации хранения ценностей проживающих;
15. правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
16. правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 450 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 270 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 180 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 90 часа;

учебной и производственной практики – 180 часа.