

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

СОГЛАСОВАНО

Работодатель

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

Коврижкина Н.А.

20 октября 2014 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ПТК СахГУ

С.С. Шаров

20 октября 2014 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 05
ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ
НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ,
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ
МДК 05.01.
ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ
«АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ (ДОМА
ОТДЫХА)»**

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: Курсова Л.В. зав. отделением
Комиссарева Л.О., преподаватель

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК

дисциплины сервиса,
управление и обслуживание

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

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

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

Протокол № 2 от «04» октября 2014г.

Председатель ПЦК

Скорик А.В.

Утверждена научно-методическим советом ПТК СахГУ

Протокол № 2 от «16» октября 2014г.

Председатель НМС

Н.Ф. Сулова

Согласовано

Л.В.
подпись

Курсова Л.В. зав. отделением
Ф.И.О.

Сочинкина
экономический
подготовительный

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 101101 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): *«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностями служащих» по профессии «Администратор гостиницы (дома отдыха)*

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1. – Принимать заказ на резервирование номеров в гостинице.

ПК 5.2. – Бронировать и вести документацию.

ПК 5.3. – Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 5.4. – Предоставлять гостю информацию об основных и дополнительных услугах.

ПК 5.5 – Координировать и контролировать работу служб гостиницы.

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

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

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- организации и контроля работы персонала служб гостиницы;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- контроля оказания услуг, предоставляемых в гостинице;

уметь:

- организовывать рабочее место служб бронирования, приема и размещения гостей;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- производить расчеты с клиентами;
- составлять и обрабатывать необходимую документацию по состоянию номерного фонда;
- контролировать работу служб гостиницы;
- контролировать соблюдение правил по технике безопасности, производственной санитарии и гигиене;
- осуществлять аудит качества обслуживания клиентов;
- принимать решения по управлению конфликтами;
- использовать технические и телекоммуникационные средства по информированию потребителей об услугах гостиницы.

знать:

- нормативно-правовое регулирование гостиничного сервиса.
- приемы эффективного и культурного обслуживания клиентов, создания для них комфортных условий.
- процедуры и схемы приема и размещения гостей.
- процедуры контроля над своевременной подготовкой номеров
- основы управления персоналом в гостиничном хозяйстве.
- психологию обслуживания в индустрии гостеприимства
- систему контроля за материально-техническим оснащением.
- правила работы с информационной базой данных по предоставляемых дополнительных платных услугах и консультированию.
- порядок контроля за соблюдением работниками организации трудовой и производственной дисциплины, - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.
- меры по разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 348 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 204 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 136 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 68 часов;

учебной практики - 144 часов.