

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
«Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

АНО СПО «Колледж ВУиТ»

 И.А. Поленова

29 августа 2018 г.



Рабочая программа дисциплины
**«ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИЯМ: «ГОРНИЧНАЯ», «ПОРТЬЕ»,
«АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ»»**
по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис
квалификация выпускника – менеджер

Тольятти

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: учебная дисциплина «Выполнение работ по профессиям: «горничная», «портъе», «администратор гостиницы»» включена в профессиональный цикл, как дисциплина междисциплинарного комплекса. Изучением дисциплины достигается формирование у студентов представления о единстве успешной профессиональной деятельности с требованием усвоения технологии оказания услуг в гостиницах при соблюдении умений и навыков.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента;
- принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- комплектовать рабочую тележку горничной рационально использовать инвентарь и моющие средства;
- организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;
- соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;
- сохранять аккуратность формы;
- употреблять термины, располагающие к гостеприимству;
- соблюдать субординацию при максимальной инициативе;
- соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;
- сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**

- правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;
- 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 том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;
- правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;
- процедуру передачи дежурства в конце смены.

В процессе изучения дисциплины у обучающихся формируются компетенции, включающие в себя способность:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося — 162 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося — 108 часов;
- самостоятельная работа обучающегося — 54 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	162
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	108
в том числе:	
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	54
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Подготовка и организация работы горничной		
Тема 1 Содержание организации обслуживания в гостиницах.	Содержание	4
Тема 1.1 Гостиничные службы и их характеристика.	<p>Введение в гостиничное хозяйство. Организационно- управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Технология работы АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж. Действия в чрезвычайных ситуациях. Местонахождение и содержание аптечки первой помощи. Применение огнетушителей. Связь по телефону с соответствующими службами в экстремальной ситуации. Стандарты быстроты и четкости действий при оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщение в необходимые инстанции, вызов врача и скорой помощи, пожарной команды. Принятие мер на месте происшествия.</p>	
	Практическое занятие. Функции гостиничных служб этапы обслуживания гостей.	5
	Самостоятельная работа обучающихся: Составить график работы персонала АХС гостиницы. Составить должностные инструкции поэтажного персонала. Составить список номеров телефонов служб экстремальной помощи.	4
Тема 1.2. Технологическая схема обслуживания гостей.	Содержание	4
	Служба приема и размещения является сердцем любого отеля. Сразу после размещения гостя в отеле расчетная часть открывает счет на имя клиента. Обычно гость пользуется услугами различных гостиничных служб, предъявляя при этом либо карточку гостя, или называя номер своей комнаты. Эти службы подают сведения о расходах гостя в расчетную часть, которая включает их в общий счет. В конце пребывания гостя расчетная часть рассчитывается с ним и подает информацию об этом во все гостиничные службы. Одна из функций службы приема — ведение картотеки	4

	гостей.	
	Самостоятельная работа Основные службы гостиниц и их характеристика.	5
Тема 1.3. Правила предоставления гостиничных услуг: Основные разделы.	Содержание	4
	Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление гостиничных услуг. Договор на предоставление гостиничных услуг заключается при предъявлении паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя. Если подтверждение получено, то заполняется анкета гостя, которая и является договором между гостиницей и потребителем, подтверждающим вид размещения, продолжительность пребывания, стоимость номера и гарантию оплаты услуг.	
	Самостоятельная работа. Организация обслуживания гостей на этажах.	5
Тема 2. Служба приема и размещения. Тема 2.1. Функциональные обязанности администратора.	Содержание	4
	Процедура и порядок ведения записей о незавершенной работе. Процедура и порядок ведения записей особых пожеланий. Процедура и ведение записей ожидаемых поздних заселений и отъездов. Процедура передачи срочных и важных сообщений. Приемы фиксирования особых происшествий или проблем. Порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок.	
	Самостоятельная работа. Порядок поселения в гостинице.	5
Тема 2.2. Регламент процесса вселения и выселения. Нормативы.	Содержание	4
	Администратор сверяет данные анкеты с паспортными данными гостя, вписывает в анкету номер комнаты, в которой будет проживать гость, да ту и время прибытия и подписывает её. Далее администратор выписывает разрешение на поселение — документ, дающий право на занятие номера или места в номере. Администратор также заполняет визитную карту гостя — документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера.	
	Самостоятельная работа Регламент процесса выселения из гостиницы.	5

Тема 2.3. Условия хранения ценных бумаг, вещей, ценностей проживающих. Правила хранения, ответственности исполнителя.	Содержание	4
	Все ценности должны храниться в сейфе: деньги, документы, ценное имущество. Ключи от сейфов во владении у администратора и клиента. По мере необходимости обращение в службу приема и расчетной части.	
	Практическое занятие Инструкция по охране труда для администраторов	5
	Самостоятельная работа Должностная инструкция администратора.	5
Тема 2.4.Операционный процесс обслуживания. Этапы обслуживания гостей.	Содержание	4
	Периоды процесса: 1) встреча 2) определение периода 3) исполнение должностных обязанностей персонала 4) ответственным за процесс является старший администратор, который хочет получить информацию о ходе процесса, необходимости корректировки. Регламентирующие документы. Предъявление документов гостями. Составление договора, заполнение карты, квитанции, кассового отчета.	
	Самостоятельная работа Составить таблицу «Отличительные признаки технологии уборки»	5
Тема 2.5.Документальное обеспечение службы приема и размещения.	Содержание	4
	Заполнение необходимого документального обеспечения. Визитка, карта гостя, при необходимости договор, адресный листок, разрешение на поселение, в ведомости учета гостей, «шахматки», в ведомости возврата денежных средств, квитанции по оплате, квитанции для выноса багажа и т. д. Учет количества гостей на каждый день к 8:00.	
	Самостоятельная работа Подготовка счетов при организации отъезда.	5
Раздел 3.Функциональные обязанности портье. Тема 3.1 Функциональные обязанности старшего портье .	Содержание	4
	Имеется должность портье,который наделен широким кругом обязанностей: обход здания, проверка сигнализации,безопасности, забор листов-заказов в номер, подготовка к транспортировке,оформление рапорта.	

	Практическое занятие	5
	Инструкция по охране труда для службы портье. Автоматизированная обработка данных (оказание услуг)	
	Самостоятельная работа.	5
	Описать процедуру разгрузки, уборки и хранения уборочной тележки	
Тема 3.2 Основной набор услуг для проживающих в гостинице. Характеристика услуг	Содержание	4
	Процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки. Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения. Процедура хранения инвентаря для уборки. Процедура содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки. Процедура уборки служебных помещений.	
Тема 3.3 Деятельность портье. Услуги проживающих. Искусство обслуживания в гостинице - основа гостеприимства.	Содержание	4
	Имеется должность портье, который наделен широким кругом обязанностей: обход здания, проверка сигнализации, безопасности, забор листов-заказов в номер, подготовка к транспортировке, оформление рапорта.	
	Практическое занятие	6
	Схема взаимодействия службы портье с другими службами гостиницы.	
Тема 3.4 Порядок размещения индивидуальных и групповых туристов. Порядок размещения иностранных туристов от целей прибытия.	Содержание	4
	Служба приема и размещения подготавливает соответствующие документы для размещения индивидуальных и групповых туристов, группе иностранных туристов. Подготовка документов, списка туристов, выписка разрешения согласно номерному фонду. Предложение дополнительных, платных услуг в зависимости от выбора потребителя. Размещение багажа перед отъездом в отдельном свободном помещении.	
	Самостоятельная работа.	5
	Экскурсионная программа, досуговая программа. Организация обслуживания гостей на этажах	
Тема 4 Эксплуатация фонда. Функциональные обязанности горничной. Тема 4.1 Требования к состоянию санитарно- гигиенических норм.	Содержание	4
	Горничная — занимается уборкой гостиничных номеров и подготовкой их для сна. Горничная должна убирать 10-13 номеров в день в гостиницах высокой категории и 18-20 номеров в гостиницах экономического класса. В обязанности входит сбор вещей, которые должны постираться, либо почиститься. Норма зависит от стандартов обслуживания, категории гостиницы, политики гостиницы, либо в соответствии с	

	повышением качества услуг. Должностная инструкция горничной. Обязанности уборщиков территории. Процесс уборки, этапы.	
	Практическое занятие.	5
	Нормативы на использование материалов и средств при выполнении уборочных работ. Технологический процесс уборочных работ.	
Тема 4.2 Должностные обязанности функции работников службы.	Содержание	4
	Руководитель службы приема и размещения — руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом отеля и клиентами, ведет учет и контроль работы службы, контролирует соблюдение пропускного и паспортно - визового режима. Менеджеры службы приема и размещения «портъе» - отвечают за проверку документов соотечественников и иностранных граждан предоставляют номера прибывающим гостям, работают с жалобами клиентов, оформляют гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжают постояльцев необходимой информацией.	
Тема 4.3 Функции менеджера эксплуатации номерного фонда.	Содержание	4
	Руководитель службы приема и размещения — руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом отеля и клиентами, ведет учет и контроль работы службы, контролирует соблюдение пропускного и паспортно - визового режима. Менеджеры службы приема и размещения «портъе» - отвечают за проверку документов соотечественников и иностранных граждан предоставляют номера прибывающим гостям, работают с жалобами клиентов, оформляют гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжают постояльцев необходимой информацией. Швейцар — несет дежурство у входных дверей отеля, наблюдает за входом и выходом гостей, обеспечивает сохранность багажа при входе в отель и выходе.	
	Практическое занятие	
	Планирование уборочного процесса в гостинице. Выполнение объема заданий. Участие работников службы в мероприятиях по вопросам безопасности.	5
Тема 4.4 Организация уборочных работ в зависимости от типа, вида	Содержание	4
	Виды уборок. Технология уборочного процесса. Действие персонала при подготовке	

гостиниц.	помещения для въезда потребителей. Уборочный процесс до 14:00, уборка до въезда, после выезда, генуборка, экспресс-уборка. Использование материалов для уборочного процесса. Нормативы уборки на каждую горничную, расход материалов на уборку.	
Тема 4.5 Вопросы труда и безопасности жизни и здоровья работников.	Содержание	4
	Знание вопросов труда и безопасности. Знание Закона РФ «Охрана труда». Соблюдение должностных инструкций персоналом. Прохождение своевременно инструктажа, составление актов о НС, произошедших на территории гостиницы. Медосмотр (1 раз в год). Составление мероприятий по предупреждению травм и НС. Знание персоналом всех видов услуг.	
	Практическое занятие	5
	Деятельность работников по оказанию персональных услуг. Деятельность работников по оказанию дополнительных услуг.	
	Самостоятельная работа. Меры безопасности для персонала гостиницы.	5
Тема 4.6 Требования к работникам службы, основные и дополнительные требования.	Содержание.	4
	Основные требования персоналу: Знание должностных инструкций, правил ТБиППБ, охраны труда Положительные качества: Профессиональная этика, деловитость, единство слова и дела и дисциплинированность, сознательность, честность, организованность, уважение, вежливость, приличные манеры, выдержка, корректность.	
Тема 4.7 Вопросы контроля уборочных работ. Виды контроля. Характеристика услуг и особенности их на предприятиях	Содержание	4
	Ряд критериев качества услуг: надежность, отзывчивость, доступность, понимание, коммуникация, доверие. Контроль качества услуг осуществляют менеджеры служб, средний уровень и высший уровень менеджмента. Виды контроля: визуальный, трехступенчатый. Услуги: основные, дополнительные, сопутствующие, вспомогательные	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета:
Тренинговый кабинет-гостиничный номер в ООО Санаторий «Русский Бор»

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Основная литература:

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учеб. пособие. - М.: "Дашков и К*", 2009. - 327 с.

2. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: уч. пособие для СПО.- М.: Академия, 2014. - 75 с.

3. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостинцах и туристских комплексах: учеб. пособие для СПО доп. МО. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2007. - 303 с. - 21

3.2.2. Дополнительная литература:

1. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / И. Ю. Ляпина, ред. канд. пед. наук А. Ю. Ляпина. - 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2010.

2. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010 - 256 с.

3.2.3. Интернет-ресурсы:

1. <http://www.garant.ru/> - Информационно-правовой портал «Гарант»

2. <http://www.consultant.ru/> - Компания «Консультант Плюс»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения письменного опроса с использованием карточек тестового типа, тестирования с использованием тестов различного уровня сложности, проверки домашнего задания, использования нормативов при надевании средств индивидуальной защиты, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знать:	
правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;	Письменный опрос по карточкам тестового типа
порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;	Подготовить краткое сообщение
правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;	Тестирование
Виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;	Письменный опрос по карточкам тестового типа
порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;	Письменный опрос по карточкам тестового типа
правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;	Письменный опрос по карточкам тестового типа
процедуру передачи дежурства в конце смены.	Письменный опрос по карточкам тестового типа
Уметь:	
организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;	Тестирование
организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента;	Тестирование
принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;	Ролевая игра
Комплектовать рабочую тележку горничной рационально использовать инвентарь и моющие средства;	Ролевая игра
организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;	Письменный опрос по карточкам тестового типа
соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;	
сохранять аккуратность формы;	
употреблять термины, располагающие к гостеприимству;	
соблюдать субординацию при максимальной инициативе;	
соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;	
сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.	