

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.10 ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСУГА ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	13
3.2. Информационное обеспечение обучения	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.10 ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСУГА ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОП.10 Организация досуга гостей в процессе проживания могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательной программы): дисциплина входит в профессиональный цикл в общепрофессиональные дисциплины.

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен

уметь:

- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы;
- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;

знать:

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

- возможные траектории профессионального развития и самообразования;

- психологию коллектива;

- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

- структуру служб гостиницы; методiku определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

- структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;

- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);

- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;

- методiku проведения тренингов для персонала;

- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;

- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;

- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

Перечень формируемых компетенций:

Общие компетенции (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Профессиональные компетенции (ПК):

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 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Объем образовательной программы – 90 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 90 часов;
- самостоятельной работы обучающихся – 0 часа;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	90
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	90
в том числе:	
теоретическое обучение	38
практические занятия	52
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	0
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта в 8 семестре	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций	
1	2	3	4	
Раздел 1. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы				
Тема 1.1. Классификация гостиниц и туристских комплексов	Содержание	4	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ОК 10 ПК 1.1 ПК 1.2	
	1	Международная и российская системы классификации гостиничных предприятий. Функциональное назначение гостиничного предприятия, классификация обслуживания в индустрии гостеприимства		
	2	Международные и российские гостиничные цепи. Модели международных гостиничных цепей		
	Практические занятия			4
	1	Решение ситуационных задач на определение функционального назначения предприятия по предложенным характеристикам.		
2	Решение ситуационных задач на определение принадлежности гостиничного предприятия к определённой модели международной гостиничной цепи			
Тема 1.2. Организация и технология поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	Содержание	6	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ОК 10 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	
	1	Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые службой номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления		
	2	Уборка номеров: виды, последовательность, этапы, контроль качества. Последовательность уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы; особенности уборки административных и офисных помещений, контроль качества, периодичность. Контроль за подготовкой к обслуживанию VIP гостей. Виды «комплиментов»		
	3	Техника безопасности. Правила пожарной безопасности. Ознакомление со средствами пожаротушения. Правила поведения при обнаружении очага возгорания. Правила эвакуации. Охрана труда на гостиничных предприятиях		
	Практические занятия			4
	1	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостя из одного номера в другой		
	2	Оформление документации по контролю за качеством уборки гостевых, служебных, административных и офисных помещений		
Тема 1.3 Организация работы прачечной и химчистки	Содержание	4	ОК 01 ОК 02	
	1	Контроль обеспеченности гостиницы бельём, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельёвого хозяйства гостиницы		

	2	Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Порядок приёма и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих		ОК 03 ОК 04 ОК 05
	Практические занятия		4	ОК 09
	1	Проведение тренинга «Отработка навыков учёта банного, постельного и ресторанного белья».		ОК 10 ПК 3.1
	2	Составление и оформление бланков заказов на услуги прачечной и химчистки		ПК 3.2 ПК 3.3
Раздел 3. Организация питания в гостинице				
Тема 3.1 Организация службы питания в гостинице	Содержание		2	
	1	Предприятия питания в гостиницах: виды и типы, функциональное назначение, классификация. Особенности обслуживания гостей в ресторане, баре, номере гостиницы		ОК 01 ОК 02 ОК 03
	Практические занятия		10	ОК 04
	1	Составление меню для различных способов организация питания в гостинице		ОК 05
	2	Должностные обязанности работников службы питания		ОК 09
	3	Сервировка банкета. Сервировка стола		ОК 10
	4	Демонстрация правил подачи блюд и напитков		ПК 2.3
	5	Семинар «Организация питания в гостиничных предприятиях»		
Тема 3.2 Виды и способы предоставления услуг питания в гостиницах	Содержание		2	ОК 01
	1	Методы обслуживания при предоставлении услуги питания. Ознакомление с основными операциями по подготовке к предоставлению услуги питания		ОК 02 ОК 03
	Практические занятия		4	ОК 04
	1	Оформление заказа для обслуживания в номере		ОК 05
	2	Оформление счета room-service		ОК 09 ОК 10 ПК 2.3
Тема 3.3 Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	Содержание		4	
	1	Технология приёма заказа и этапы обслуживания гостей в номерах. Основные элементы обслуживания.		ОК 01 ОК 02
	2	Правила и формы расчёта с потребителями. Составление счетов за обслуживание. Зачет.		ОК 03 ОК 04
	Практические занятия		8	ОК 05
	1	Проведение тренинга «Отработка навыков входа в гостиничный номер и правил общения с гостями».		ОК 09
	2	Проведение тренинга «Комплектация сервировочной тележки при обслуживании гостей в номерах».		ОК 10
	3	Проведение тренинга «Отработка навыков сервировки на прикроватном столике, подносе (при заказе завтрака в постель)		ПК 2.3

	4	Решение конфликтных ситуаций при обслуживании в номерах		
Раздел 4. Организация предоставления дополнительных услуг				
Тема 4.1. Дополнительные услуги	Содержание		14	
	1	Бытовые гостиничные услуги. Услуги по чистке и стирке одежды. SPA-услуги Присмотр за детьми. Продажа сопутствующих товаров		ОК 01 ОК 02
	2	Бизнес-услуги. Технические услуги. Справочно-информационные услуги.		ОК 03
	3	Хранение ценностей проживающих. Корпоративные услуги		ОК 04
	4	Оказание транспортных услуг проживающим. Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансферта. Порядок приёма заказов на услуги автотранспорта и ведения документации		ОК 05 ОК 09 ОК 10 ПК 1.1 ПК 1.2
	5	Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимационно-досуговая деятельность гостиничных предприятий. Организация спортивно-оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу.		
	6	Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания		
	7	Оказание транспортных услуг проживающим. Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансферта. Порядок приёма заказов на услуги автотранспорта и ведения документации		
	Практические занятия		8	
	1	Составление перечня «комплиментов»		
	2	Представление презентации по конкретному виду дополнительных услуг		
	3	Проведение анализа современных востребованных дополнительных услуг по журналам и Интернету		
	4	Разработка программы анимации		
	Тема 4.2. Организация хранения ценностей проживающих	Содержание		8
1		Услуги хранения ценных вещей. Системы контроля доступа в помещения гостиницы Камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки денежных сумм.		ОК 01 ОК 02 ОК 03
2		Оформление документации на хранение личных вещей Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих		ОК 04
3		Система безопасности в гостиницах.		ОК 05
4		Проработка плана эвакуации при экстренных ситуациях		ОК 09
Практические занятия		8	ОК 10	
1		Составление перечня оборудования для хранения ценных вещей		ПК 1.1
2		Обращение с магнитными ключами. Анализ современных видов ключей		ПК 1.2
3	Заполнение документации на хранение личных вещей проживающих			

	4	Разбор ситуаций при организации хранения ценностей проживающих		
		ВСЕГО	90	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета менеджмента и управления персоналом.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места для обучающихся, рабочее место преподавателя, ученическая доска, интерактивная доска, инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: компьютер, принтер, сканер, интерактивное оборудование, мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативно-правовые источники:

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Трудовой кодекс РФ.
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
4. Налоговый кодекс Российской Федерации.
5. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 04.08.2018) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступающими в силу с 05.09.2018).
6. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
8. Постановление Минтруда РФ от 17.05.1999 N 8 «О Квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристской индустрии».
9. Приказ Минэкономразвития РФ от 21 июня 2003 г. N 197 "Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения".
10. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал.

Основная литература:

1. Иванов П.В., Турянская Н.И.: Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле. Учебное пособие. ФГОС / П.В. Иванов, Н.И. Турянская. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2021. – 396 с.
2. Полевая М.В., Третьякова А.Н.: Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Издательство «Академия», 2021. – 224 с.
3. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
4. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 352 с.
5. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2020. – 226 с.
6. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.

Дополнительная литература:

1. Дейнека А.В. - Управление персоналом организации [Электронный ресурс] - М.: Дашков и К, 2017. - 288 с.: ISBN 978-5-394-02375-0. Режим доступа: <http://znanium.com>
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. - Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие: - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0176-4 . Режим доступа: <http://znanium.com>
3. Кнышова Е. Н. – Менеджмент [Электронный ресурс]: Учебное пособие- М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-8199-0106-9. Режим доступа: <http://znanium.com>
4. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие / М.В. Кобяк. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Интермедия, 2017. — 290 с. — 978-5-4383-0029-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>
5. Эриашвили Н.Д. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н.Д. Эриашвили. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — 5-238-01061-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

Журналы:

1. Отель
2. Гостиничное дело
3. Гостиницы и рестораны
4. Пять звезд
5. Кадровое дело
6. HRMagazine
7. Управление персоналом
8. Управление человеческим потенциалом

Интернет-ресурсы:

1. Российская Государственная Библиотека. Режим доступа: <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Режим доступа: <http://www.podborkadrov.ru>
3. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Режим доступа: <http://www.hrc.ru>
4. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Режим доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>
5. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Режим доступа: <http://www.hro.ru>
6. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Режим доступа: <http://www.hrm.ru>
7. Электронный журнал HR-Journal. Режим доступа: <http://www.hr-journal.ru>
8. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Режим доступа: <http://www.pplus.ru>
9. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
10. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Режим доступа: <http://www.garant.ru>
11. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Режим доступа: <http://www.mevriz.ru>
12. Электронный ресурс «Экономический портал». Режим доступа: www.economicus.ru
13. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: www.ecsocman.edu.ru

14. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Режим доступа: <http://elibrary.ru>
15. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Режим доступа: <http://www.aup.ru>
16. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Режим доступа: <http://www.iso.ch>
17. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Режим доступа: <http://www.all-hotels.ru>
18. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма Режим: 10. <http://www.prohotel.ru>
19. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru>
20. Российская гостиничная ассоциация. Режим доступа: <http://www.rha.ru>
21. Федерация рестораторов и отельеров. Режим доступа: <http://www.new.frio.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной (внеаудиторной) работы. Промежуточная аттестация в форме экзамена.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития; - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; - планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы; - оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами; - оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных; 	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирования - контрольной работы. <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуального опроса; - фронтального вопроса; - экспертного наблюдения;

<ul style="list-style-type: none"> - проводить обучение, персонала различных служб гостиницы; - контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; - оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; 	
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; - возможные траектории профессионального развития и самообразования; - психологию коллектива; - методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; - структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы; - правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками); - кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; - методику проведения тренингов для персонала; - критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; - принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирования - контрольной работы. <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуального опроса; - фронтального опроса; - экспертного наблюдения

<p>- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.</p>	
--	--