**Аннотация профессионального модуля**

**ПМ 03 « Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**

**по специальности**

***43.02.11* «Гостиничный сервис» (базовый уровень)**

1. **Область применения программы**

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО ***43.02.11***  Гостиничный сервис 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.

1. **Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Модуль входит в профессиональный образовательный цикл, профессиональные модули (ПМ.03), относится к основной профессиональной образовательной программе.

1. **Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;

- предоставления услуги питания в номерах;

- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

**уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

**знать:**

- 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 т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;

- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;

- принципы и технологии организации досуга и отдыха;

- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

- правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

- особенности обслуживания room-service;

- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;

- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;

- правила обращения с магнитными ключами;

- правила организации хранения ценностей проживающих;

- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;

-правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

1. **Наименование разделов профессионального модуля:**

Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения.

Раздел 2. Предоставление услуг питания в номерах.

Раздел 3. Учет оборудования и инвентаря гостиницы.

Раздел 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.

1. **Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

1.Правила предоставления гостиничных услуг в российской Федерации от 2.10 1999 № 1104

2.ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

3.ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

4.Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

Основные источники:

1. Арбузова И.Ю.Организация обслуживания в гостиницах и турист ских комплексах. Учебник Москва.2010

2. Байлик С.И.Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие.2011

3. Денисенко А.В., Сенин В.С.Гостиничный бизнес : классификация гостиниц и других средств размещения.2010

4. Джон.Р.Уокер, Управление гостеприимством. Юнити, Москва 2008

5. Елканова Д.И., Осипов Д.А.Романов В.В.Сорокина Е.В.Основы индустрии гостеприимства. Учебное пособие .Изд-во «Дашков и Ко» 2009

6. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. - М.: Издательский центр «Академия», 2008.

7. Кабушкин Н.И. Бондаренко Г.А.Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебник. Минск. Новое знание.2005

8. Кусков А.С., «Дашков и Ко», Гостиничное дело.2010

9. Ляпина И.Ю. Организация и технологии гостиничного обслуживания. Учебник.- М.: Профобриздат, 2011.

10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2009.

11. Сенин В.С.Гостиничный бизнес :Классификация гостиниц и других средств размещения. Учебное пособие.2005

12. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: Изат.Дом «ФО-РУМ»: ИНФРА-И, 2008.

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,

2. «Пять звезд»,

3. «PRO отель»,

4. «Гостиница и ресторан»

**Интернет-ресурсы:**

1. www.clective.ru

2. www.libgost.ru

3. www.profz.ru

4. www.moy-bereg.ru