

# Аннотация к рабочей программе профессионального модуля ПМ – 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

для специальности «43.02.11 – Гостиничный сервис»

## Образовательный уровень СПО: базовый

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

### **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, туристическо-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 оборудование 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 активирования 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.

Требования к уровню освоения модуля: формируются следующие компетенции:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Содержание обучения по профессиональному модулю:

Данному профессиональному модулю соответствует междисциплинарный курс МДК 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Тематический план обучения в рамках модуля:

Раздел 1. Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений

Тема 1.1. Организационно-управленческая структура хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение.

Тема 1.2. Технология проведения уборочных работ.

Тема 1.3. Предоставление дополнительных услуг.

Раздел 2. Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)

Тема 2.1. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах;

Тема 2.2. Обслуживание массовых мероприятий

Раздел 3. Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы

Тема 3.1. Организация работы прачечной-химчистки

Раздел 4. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы междисциплинарного курса МДК 03.01. «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» на очном отделении: максимальной учебной нагрузки обучающегося 262 час, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 176 час, из них – лекции – 80 час, практические занятия – 96 час; самостоятельной работы обучающегося 86 час. Максимальная нагрузка на учебную практику в рамках профессионального модуля – 180 час.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы междисциплинарного курса МДК 03.01. «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» на заочном отделении: максимальной учебной нагрузки обучающегося 262 час, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 20 час, из них – лекции – 10 час, практические занятия – 10 час; самостоятельной работы обучающегося 242 час. Максимальная нагрузка на учебную практику в рамках профессионального модуля – 180 час.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет

Квалификационный экзамен профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» проходит после освоения междисциплинарного курса и прохождения учебной практики.