**АННОТАЦИИ ПРОГРАММ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ**

**Аннотация профессионального модуля**

**ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

* 1. **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3.Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1.Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2.Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3.Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4.Обеспечить выполнение договора об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5.Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6.Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

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 4.1 Выявить спрос на гостиничные услуги

ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт

ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг

ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

**2.Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля.**

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

**иметь практический опыт:**

* выполнения уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами;
* соблюдения мер безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты);
* обеспечения безопасности проживающих и сохранности их имущества;
* участия в программах обучения, повышения квалификации;
* предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг;
* ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы, а также участия в актировании;
* хранения и использования моющих и чистящих средств в соответствии со стандартами;
* составления отчета о движении номерного фонда;

**уметь:**

* организовывать рабочее место, принимать дневную/ночную смену и планировать рабочий день;
* поддерживать свой профессиональный уровень;
* подбирать и комплектовать средства, инвентарь, оборудование для уборки; белье, предметы личной гигиены, предоставляемые клиентам
* соблюдать процедуры и последовательность выполнения работ;
* осуществлять экипировку номерного фонда по стандартам отеля;
* осуществлять самоконтроль;
* обслуживать на принципах сочетания стандартов и индивидуального подхода к гостю;
* соблюдать правила и нормы охраны труда и техники безопасности на своем рабочем месте;
* работать в команде, нести коллективную материальную ответственность;
* проявлять максимальную бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества;
* производить уборочные работы в гостевых номерах, помещениях общего пользования и административных помещениях;
* производить приемку номера;
* производить уборку ванных комнат;
* производить заселенных номеров;
* производить уборку свободных номеров;
* подготавливать номера ко сну клиента;
* проводить замену номеров;
* производить уборку служебных помещений;
* производить смену постельного белья и полотенец, заправку постелей, хранения чистого и использованного белья в соответствии со стандартами; проводить инвентаризацию белья;
* использовать оперативную информацию о заполняемости гостиницы;
* выявлять дефекты и поломки в номерном фонде;
* производить нестандартные процедуры уборки;
* готовить номера к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам;
* оказывать вечерний сервис (готовить занятые комнаты к ночному отдыху гостей);
* производить работу, связанную с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием;
* проявлять заботу о клиентах, учитывать потребности и ожидания клиентов;
* проявлять заботу и обслуживать гостей, работать с жалобами гостей;
* обслуживать лиц с ограниченными физическими возможностями;
* обслуживать гостей – представителей различных культур, национальностей, религиозных конфессий;
* приводить в порядок вещи гостей; подготавливать вещи гостя к стирке и сухой чистке;
* обнаруживать и выводить пятна;
* предоставлять услуги мини-бара;производить выкладку товара в строгом соответствии с единым утвержденным образцом;
* производить дезинсекцию;
* проявлять бдительность;
* производить тушение пожара с использованием имеющихся средств;
* оказывать первую (доврачебную) помощь и действовать в экстремальной ситуации;
* использовать средства оперативной связи, локальной сети гостиницы, адио- и видеонаблюдения;
* вести и оформлять документацию;
* осуществлять передачу дежурства в конце смены;

**знать:**

* нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса;
* инструкцию по технике безопасности и противопожарной безопасности;
* перечень дополнительных услуг и внутренний распорядок гостиницы;
* принципы и стандарты работы поэтажного персонала;
* стандарты чистоты и гигиены, установленные в гостинице;
* профессиональные требования для первого квалификационного разряда;
* технологию работы с различными видами покрытий полов;
* виды белья; стандарты заправки постелей, хранения чистого и использованного белья; приемы раскладки чистого белья на полки для хранения;
* стандарты качества обслуживания;
* теорию межличностного общения, протокол и этикет;
* комплектацию гостевых номеров;
* **с**тандарт работы с мини-барами;
* основы организации труда, эргономики, охраны труда и техники безопасности;
* правила хранения различных средств уборки;
* методы уборки и виды оборудования для уборки различных типов поверхности (объектов уборки);
* устройство электропылесосов и электрополотеров;
* места расположения местной запорной арматуры;
* нормативы и стандарт поведения горничной;
* критерии оценки деятельности горничной;
* процедуру приема смены;
* технологию и порядок приемки номера;
* методы и технологию уборки ванных комнат;
* технологию и последовательность работы заселенных номеров;
* процедуры, последовательность работ и приемы приведения в порядок оборудования свободного номера;
* принципы и последовательность выполнения работ при подготовке номера ко сну;
* технологию приемки номера;
* технологию замены номеров;
* процедуру сдачи-приемки вещей в стирку и чистку и оказания иных услуг по чистке, стирке и мелкому ремонту одежды гостя;
* технологию и процедуры производства работ по уборке помещений общего пользования и административных помещений;
* технику применения чистящего оборудования и моющих средств;
* методы борьбы и ассортимент средств, применяемых для борьбы с вредителями;
* способы обнаружения и технику выведения пятен (со стен, ковров. мебели)
* процедуры завершения уборки;
* характеристики основных видов поверхностей и отделочных материалов;
* методы борьбы с вредителями;
* процедуру и порядок передачи смены; формы документов и порядок их заполнения.

1. **Результаты освоения профессионального модуля**

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Выполнение работ по одной или нескольким

профессиям рабочих, должностям служащих**,** в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| КОД | Наименование профессиональных и общих компетенций |
| ПК1.1. | Принимать заказ от потребителей и оформлять его. |
| ПК 1.2. | Бронировать и вести документацию. |
| ПК 1.3. | Информировать потребителя о бронировании. |
| ПК 2.1. | Принимать, регистрировать и размещать гостей. |
| ПК 2.2. | Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. |
| ПК 2.3. | Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг. |
| ПК 2.4. | Обеспечить выполнение договора об оказании гостиничных услуг. |
| ПК 2.5. | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. |
| ПК 2.6. | Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. |
| 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 4.1 | Выявить спрос на гостиничные услуги |
| ПК 4.2 | Формировать спрос и стимулировать сбыт |
| ПК 4.3 | Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг |
| ПК 4.4 | Принимать участие в разработке комплекса маркетинга |
| 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 стандартны 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 |

1. **Примерный тематический план профессионального модуля**

Раздел 1. Организация выполнения профессиональной деятельности горничной.

Тема 1.1. Основы деятельности горничной.

Тема 1.2. Организация работы горничной.

Раздел 2. Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования

Тема 2.1.Выполнение горничной работ по обслуживанию гостевых номеров.

Тема 2.2. Подготовка и организация уборки помещений.

Тема 2.3. Проведение уборочных работ

Тема 2.4. Завершение уборки.

Раздел 3. Обеспечение безопасности гостей и сохранность их имущества.

Тема 3.1.Обеспечение безопасности гостей.

Раздел 4. Обеспечение сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря.

Тема 4.1.Обеспечение технической исправности всех комплектующих принадлежностей гостиничного номера

Тема 4.2. Материальная ответственность горничной за сохранность имущества гостиницы.

Раздел 5. Принятие и своевременно выполнение заказов, проживающих на дополнительные услуги

Тема 5.1. Способы и методы продвижения и реализации дополнительных гостиничных услуг.

Тема 5.2. Дополнительные услуги, предоставляемые Службой номерного фонда