**Аннотация к рабочей программе дисциплины «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**

**Профессия/ Специальность** 43.02.11 Гостиничный сервис.

**Уровень образования**: среднее специальное . Программа подготовки: базовая.

**Квалификация выпускника**: менеджер

МК, за которой закреплена дисциплина

**Форма обучения**: очная

**Трудоемкость**

всего –406 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 226 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 152 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 74 час***;***

учебной и производственной практики – 180 часов.

**Цель изучения дисциплины** овладение указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка), в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

**Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины** Русский язык, деловая культура, бронирование гостиничных услуг, прием, размещение и выписка гостя.

**Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы, блоки, темы)**

Раздел 1. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы

Раздел 2. Учет оборудования и инвентаря гостиницы

Раздел 3. Организация питания в гостинице

Раздел 4. Организация предоставления дополнительных услуг гостям в процессе проживания Раздел 5. Курсовое проектирование

Учебная практика

Производственная практика, (по профилю специальности)

**Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины** (перечисляются без расшифровки) ПК 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, ОК 1-10

**Результаты освоения дисциплины** (знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины)

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля 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, предоставлении, 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;

- поводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны и 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;

- 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 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.

**Формы проведения занятий, образовательные технологии**

- урок;

- лекция;

- практическое занятие;

- контрольная работа;

- самостоятельная работа;

- учебная практика.

**Образовательные технологии**:

проектные методы обучения;

кейс-технология;

технология использования в обучении игровых методов;

семинар.

**Формы промежуточного контроля знаний**

-при проведении контрольных работ, зачётов, самостоятельных работ, уроков с применением образовательных технологий.

- при выполнении и защите результатов практических занятий;

- при выполнении работ на учебной и производственной практике.

**Форма итогового контроля знаний**: Экзамен