

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 «Гостиничный сервис».

**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 практический опыт:**

– предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха (ПО-5.1);

– осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы (ПО-5.2);

– рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий (ПО-5.3);

– предоставления дополнительных услуг (ПО-5.4);

**освоить трудовые действия** (ПС – Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №282н):

– проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (ТД-5.1);

– разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (ТД-5.2);

**уметь:**

– эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями (У1);

– поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей (У2);

– оказывать первую доврачебную медицинскую помощь (У3);

– отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами (У4);

– эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс (У5);

- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности (У6);
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями (У7);
- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы (У8);
- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха (У9);
- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технических мероприятий (У10);
- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций (У11);
- соблюдать политику конфиденциальности (У12);
- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг (У13);
- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности (У14).

**знать:**

- основные и дополнительные услуги гостиницы (31);
- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб (32);
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности) (33);
- технологический цикл обслуживания гостей (34);
- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией (35);
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в том числе телефонные переговоры) (35);
- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха (36);
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы (37);
- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий (38);
- трудовое законодательство и правила охраны труда (39).