

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

Рабочая программа производственной практики ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис.

Цели и задачи практики – требования к результатам освоения практики

В результате освоения практики по **ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** обучающийся 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);

выполнять 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:

- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда (У-5.1);
- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы (У-5.2);
- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха (У-5.3);
- использовать этику делового общения (У-5.4);
- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы (У-5.5);

- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технических мероприятий (У-5.6);
- оформлять документы на предоставление дополнительных услуг (У-5.7);

знать:

- основные и дополнительные услуги гостиницы (З-5.1);
- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха (З-5.2);
- этику делового общения (З-5.3);
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы (З-5.4);
- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы (З-5.5);
- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (З-5.6);
- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий (З-5.7);
- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха) (З-5.8);
- правила общения с клиентами (З-5.9);
- трудовое законодательство и правила охраны труда (З-5.10).

развить способности, необходимые для формирования общих компетенций (далее ОК):

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), 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

развить способности, необходимые для формирования профессиональных компетенций (далее ПК):

ПК 5.1 Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха

ПК 5.2 Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы

ПК 5.3 Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводить соответствующие организационно-технические мероприятия

ПК 5.4 Предоставлять дополнительные услуги