

## **АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

Рабочая программа учебной практики ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» 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 обучающийся должен **приобрести практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы (ПО-3.1);
- предоставления услуги питания в номерах (ПО-3.2);
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы (ПО-3.3);

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

- оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале (ТД-3.1);
- проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных (ТД-3.2);
- распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных (ТД-3.3);
- координация деятельности подчиненных (ТД-3.4);
- контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (ТД-3.5);
- взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса (ТД-3.6);
- управление конфликтными ситуациями в службе питания (ТД-3.7);
- стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности (ТД-3.8);
- организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте (ТД-3.9);
- оценка и планирование потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале (ТД-3.10);
- контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда (ТД-3.11);
- взаимодействие со службой приема и размещения и службой питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса (ТД-3.12);

– управление конфликтными ситуациями в службе гостиничного фонда (ТД-3.13);

– проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (ТД-3.14);

– разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (ТД-3.15);

**уметь:**

– организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования (У-1);

– оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой (У-2);

– 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 (У-3);

– контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей (У-4);

– комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов (У-5);

– осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание (У-6);

– проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости (У-7);

– составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним (У-9);

– предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих (У-10);

**знать:**

– порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ (З-1);

– 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 (З-2);

– виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания (З-3);

– порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов (З-4);

– принципы и технологии организации досуга и отдыха (З-5);

– порядок возмещения ущерба при порче личных вещей

проживающих (З-6);

– правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности (З-7);

– правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков (З-8);

– особенности обслуживания room-service (З-9);

– правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд (З-10);

– правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы (З-11);

– правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях (З-12);

– правила обращения с магнитными ключами (З-13);

– правила организации хранения ценностей проживающих (З-14);

– правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице (З-15);

– правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей (З-16).

**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 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 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.