

Документ в электронном виде Информация о документе: ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета Дата подписания: 12.10.2023 16:38:58 Уникальный программный ключ: d74ce93cd40e39275c3ba2f584866b1d8cf96f	Виды практик Способы и формы проведения Реализуемые компетенции	УИИ Производственная практика ПМ.05 Концентрированно ОК 01-11 ПК 5.1-5.4 Знать	
	Результаты обучения при прохождении практики	- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - организацию службы бронирования; - виды и способы бронирования; - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. - структуру и организацию работы службы гостиничного фонда; - оборудование и материалы, применяемые в работе службы гостиничного фонда; - виды белья и методы работы с ними; - основы охраны здоровья и гигиены; - ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств; - характеристики оборудования для уборки; - ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей; - планировку здания гостиницы, расположение номеров, - оборудования и мебели; - установленный порядок соблюдения техники безопасности и инструкций; - виды инвентаря и оборудования; - структуру и расположение служб гостиничного фонда, 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; - принципы и технологии организации досуга и отдыха; - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; - правила проверки наличия и активирования 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 заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; - 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.	

	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, предоставлению 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; - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; - составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. иметь практический опыт в: - уборке номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей); - учете оборудования и учета инвентаря гостиницы; - представлении гостю информацию о гостиничных услугах; - комплектовании тележки горничной, приемах использования тележки, методах загрузки; - подборе и комплектовании белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям определении различных методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера; - определении процедуры проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера; - определении содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки; - стандартах заправки постелей, хранении чистого и грязного белья; - взаимодействии со службой приема и размещения.
Трудоемкость, час.	72
Содержание практики	Прием номера при выезде гостя. Прием заказа от проживающих на бытовые услуги. Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Пополнение необходимыми расходными материалами гостевых номеров в соответствии с установленными нормами. Санитарно-гигиенические принадлежности
Формы отчетности	Дифференцированный зачет – 3 семестр