

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих**

по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
(базовая подготовка)

Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена - профессиональный модуль входит в профессиональный учебный цикл.

Количество часов на освоение ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих - максимальной учебной нагрузки обучающегося 116 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 78 часа;
- самостоятельная работа обучающегося - 38 часа.
- промежуточная аттестация – экзамен; экзамен (квалификационный).

Содержание профессионального модуля:

МДК. 05.01 Выполнение работ по профессии 25627 «Портье».

УП. 05.01 Учебная практика - 36 часов

ПП. 05.01 Производственная практика (по профилю специальности) - 72 часа

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен обладать общими и профессиональными компетенциями:

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), за 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.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1 - Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2 - Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3 - Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4 - Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5 - Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6 - Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПрК – 5.1 - Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.

ПрК – 5.2 - Учитывать заказ гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

знать:

- виды заявок по бронированию и действия по ним; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице.
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- запросы гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен;
- порядок учета заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных.
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

- выполнять запросы гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения

- вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей

- приёма, регистрации и размещения гостей;

предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

-участия в заключение договоров об оказании гостиничных услуг;

-контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

-подготовки счетов и организации отъезда гостей;

-проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

- выполнения запросов гостей по услугам гостиничного комплекса

- учета заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Разработчик: кафедра социально-культурного сервиса и туризма