

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (ГОРНИЧНАЯ,
ПОРТЬЕ)
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

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 (горничная, портье)- максимальной учебной нагрузки обучающегося 224 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 80 часов;
- самостоятельная работа обучающегося -6 часов.
- консультация- 2 часа.
- промежуточная аттестация – *квалификационный экзамен.*

Содержание профессионального модуля:

МДК. 05.01 Выполнение работ по профессии 25627 "Портье"

УП. 05.01 Учебная практика -72 часа

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен обладать профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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;

