

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.09.2023 16:44:31

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

АННОТАЦИЯ

рабочей программы профессионального модуля

Предоставление гостиничных услуг

1. Область применения программы:

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство (базовой подготовки): ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг и соответствующих профессиональных компетенций и вида деятельности (ВД, ПК):

ВД Предоставление гостиничных услуг

ПК1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа.

ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 2.4 Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программе повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии рабочих (Портье). Опыт работы не требуется.

2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

–оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;

–проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;

–распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;

–планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

–формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;

–координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);

–контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

–взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;

–управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);

–стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;

–организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;

–информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

–информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

–приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;

–оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

–помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах

магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

–приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;

–подготовка отчетов о своей работе за смену;

–встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

–ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;

–выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;

–комплекса или иного средства размещения и их хранение;

–информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;

–размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

–приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

–приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения

–выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы

–приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

–проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

–проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

–передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;

–проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения

–хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;

–изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;

–разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

–выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;

–участие в разработке комплекса маркетинга.

уметь:

–анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

–осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

–использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

–контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;

–предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

–предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;

–собрать и анализировать информацию о ценах.

знать:

- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
- технологии организации процесса питания;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

3. Общее количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 820 часов, в том числе:

Объем ОП – 820 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –522 час.;

лекций, уроков - 302 часа;

практических занятий - 220 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 34 часа;

учебной практики – 72 часа;

производственной практики – 144 часа;

консультаций – 6 часов;

промежуточная аттестация – 42 часа;

квалификационный экзамен – 12 часов;

практическая подготовка – 245 часов.

В рабочей программе представлены:

-результаты освоения профессионального модуля;

-структура и содержание профессионального модуля;

-условия реализации программы профессионального модуля;

-контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Содержание рабочей программы профессионального модуля полностью соответствует со-

держанию ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (базовой подготовки) и обеспечивает практическую реализацию ФГОС в рамках образовательного процесса.

4. Вид промежуточной аттестации: экзамен квалификационный