

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРИЁМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Приём, размещение и выписка гостей разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис.

Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг, предоставляемых в гостинице (по договору);
- обеспечения выполнения договора об оказании гостиничных услуг;
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

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 приема и размещения в материальных ресурсах и персонале (ТД-2.1);
- проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных (ТД-2.2);
- распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных (ТД-2.3);
- координация деятельности подчиненных (ТД-2.4);
- контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения (ТД-2.5);
- взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса (ТД-2.6);
- управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения (ТД-2.7);
- стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности (ТД-2.8);
- организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте (ТД-2.9);

– проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам (ТД-2.10);

– разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон (ТД-2.11);

уметь:

– организовывать рабочее место службы приёма и размещения;

– регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

– информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

– поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

– 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 расчёты с ними;

– составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

– выполнять обязанности ночного портье;

знать:

– нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей;

– организацию службы приёма и размещения;

– стандарты качества обслуживания при приёме гостей;

– правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

– юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

– принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;

– основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

– правила работы с информационной базой данных гостиницы;

– виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

– основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

– стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей;

– правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчётной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- стандарты качества обслуживания при выписке гостей;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;