

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

Рабочая программа производственной практики ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис

Цели и задачи практики – требования к результатам освоения практики

В результате освоения практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- приёма, регистрации и размещения гостей (ПО-2.1);
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице (ПО-2.2);
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг (ПО-2.3);
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) (ПО-2.4);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей (ПО-2.5);
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ПО-2.6);

выполнять трудовые действия (ПС – Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 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 приема и размещения (У-2.1);

- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) (У-2.2);

- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице (У-2.3);

- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями (У-2.4);

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) (У-2.5);

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними (У-2.6);

- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) (У-2.7);

- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) (У-2.8);

- выполнять обязанности ночного портье (У-2.9);

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей (З-2.1);

- организацию службы приема и размещения (З-2.2);

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей (З-2.3);

- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей (З-2.4);

- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей (З-2.5);

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей (З-2.6);

- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания (З-2.7);

- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (З-2.8);

- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям (З-2.9);

- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита (З-2.10);
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы (З-2.11);
- правила работы с информационной базой данных гостиницы (З-2.12);

развить способности, необходимые для формирования общих компетенций (далее ОК):

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.

развить способности, необходимые для формирования профессиональных компетенций (далее ПК):

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