

**Аннотация к рабочей программе профессионального модуля
ПМ – 02 «Прием, размещение и выписка гостей»**

для специальности «43.02.11 – Гостиничный сервис»

Образовательный уровень СПО: базовый

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;
контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
подготовки счетов и организации отъезда гостей;
проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **уметь:**

организовывать рабочее место службы приема и размещения;
регистривать 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;

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **знать:**

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.

Требования к уровню освоения модуля: формируются следующие компетенции:

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 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.

Содержание обучения по профессиональному модулю:

Данному профессиональному модулю соответствует междисциплинарный курс МДК 02.01.
«Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»

Тематический план обучения в рамках модуля «Прием, размещение и выписка гостей»:

Раздел 1. Организация и технология приема, регистрации и выписки гостей;

Тема 1.1. Организационная структура гостиничного предприятия Тема 1.2. Оснащение и организация работы службы приема и размещения; Тема 1.3. Технология приема, регистрации и выписки гостей; Тема 1.4. Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены; Тема 1.5. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса;

Раздел 2. Автоматизация управления гостиничным комплексом

Тема 2.1. Основные понятия автоматизированных информационных систем информационной системы гостиницы; Тема 2.2. Профессионально-ориентированные ИС в гостиничном сервисе; Тема 2.3. Инструменты эффективного управления структурным подразделением; Тема 2.4. Организация труда и управление трудовыми процессами в структурных подразделениях предприятия;

Раздел 3. Основы сервисной деятельности

Тема 3. 1. Гостиничная деятельность как комплекс услуг в сфере сервиса; Тема 3.2. Технология сервисной деятельности; Тема 3.3. Правовое регулирование сервисной деятельности.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы междисциплинарного курса 02.01. «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» на очном отделении: максимальной учебной нагрузки обучающегося 234 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 146 часов, из них – лекции – 60 часов, практические занятия – 86 часов; самостоятельной работы обучающегося 88 часов.

Максимальная нагрузка на учебную практику в рамках профессионального модуля – 144 часа.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы междисциплинарного курса 02.01. «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» на заочном отделении: максимальной учебной нагрузки обучающегося 234 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 20 часов, из них – лекции – 10 часов, практические занятия – 10 часов; самостоятельной работы обучающегося 214 часов. Максимальная нагрузка на учебную практику в рамках профессионального модуля – 144 часа.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет

Квалификационный экзамен профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей» проходит после освоения междисциплинарного курса и прохождения учебной практики.