Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мишкина Л. В.
Должность: директор
Дата подписания: 21.03.2022 11:49:44
Уникальный программный ключ:
8816e64d7bbb2e4cb90358045a91cd7fed713c59

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ 25627 ПОРТЬЕ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности 25627 Портье является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении основного вида деятельности: выполнение работ по должности 25627 Портье.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к знаниям, умениям, практическому опыту

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности обучающийся в ходе изучения профессионального модуля должен

знать:

- функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;
стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;
- стандартное оборудование службы приема и размещения;
- порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей;
- правила приема, регистрации индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- категории гостей и особенности их обслуживания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- правила работы с возражениями гостей.

уметь:

- осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;
- регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию;
- организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;

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

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- составлять и обрабатывать необходимую документацию;
- осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей;

иметь практический опыт в:

- организации приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставлении информации гостям об услугах в гостинице;
- подготовке счетов и организации отъезда гостей.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

всего – 278 часов, в том числе:
междисциплинарный курс - 176 часов,
учебная практика – 30 часов,
производственная практика (по профилю специальности) – 72 часа.