Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мишкина Л. В.
Должность: директор
Дата подписания: 13.04.2022 08:52:53
Уникальный программный ключ:
8816e64d7bbb2e4cb90358045a91cd7fed713c59

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

1.1.Область применения программы учебной практики

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю 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.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

1.2. Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения практики

В ходе освоения программы учебной практики по профессиональному модулю студент должен для последующего освоения соответствующих общих и профессиональных компетенций по основному виду профессиональной деятельности

иметь практический опыт:

-организации приёма, регистрации и размещения гостей;

-предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

-подготовки счетов и организации отъезда 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.

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.

1.3.Количество часов на освоение программы практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами учебной практики в объеме 30 часов.