

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОГСЭ.03. «Иностранный язык в профессиональной деятельности»**

*Специальности: 43.02.14 Гостиничное дело*

*Разработчик: Гусарова М.Н.*

Учебная дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу основной профессиональной образовательной программы и направлена на формирование ОК 2, 3, 5, 9, 10.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые)
- понимать тексты на базовые профессиональные темы
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы

**знать:**

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
- особенности произношения
- правила чтения текстов профессиональной направленности.

**Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальная учебная нагрузка обучающегося - **180** часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (практические занятия) – **172** часа

**Форма промежуточной аттестации.** Дифференцированный зачет.

консультация перед экзаменом **2** часа, экзамен – 6 часов в 7 семестре.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.04. «Физическая культура».

*Специальности: 43.02.14 Гостиничное дело*

*Разработчик: Моторина Е. Л.*

Дисциплина «Физическая культура» входит в обязательную часть дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического цикла и направлена на формирование

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
- основы здорового образа жизни;

**Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальная учебная нагрузка обучающегося 174 **часа**, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (практические занятия) **174 часа**,

**Форма промежуточной аттестации.** Дифференцированный зачет.

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП.08. «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного**  
**предприятия».**

*Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка)*

*Разработчики: Фертova Н.С, Голубенко Н.О.*

Рабочая программа учебной дисциплины «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» является вариативной частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Дисциплина «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» входит в цикл общепрофессиональных дисциплин и направлена на освоение общих и профессиональных компетенций ОК1-10, ПК1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

**Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальная учебная нагрузка обучающегося **72 часа**, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося **62 часа**, из них практические занятия – 28 часов;

самостоятельная работа обучающегося **10 часов**.

**Форма промежуточной аттестации.** Дифференцированный зачет.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

*Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело*

*Разработчик: Конакина Елена Гавриловна*

Примерная рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие компетенции:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

### Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

### Количество часов на освоение программы дисциплины.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 121 часа, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 107 часов, из них 50 часов практических занятий;

самостоятельная работа обучающегося 14 часов.

### Форма промежуточной аттестации.

Дифференцированный зачет

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ»

*Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело*

*Разработчик: Луганская О.А.*

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** общепрофессиональная дисциплина, входит в профессиональный цикл и направлена на формирование компетенций ОК 01, 03, 04, ПК 1.1-1.3, 2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3.

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

### Цели и планируемые результаты освоения дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1	планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять	методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации)

	численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 1.2	проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
ПК 1.3	контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
ПК 2.3.	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
ПК 3.1	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,	структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.2	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;	кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
ПК 3.3	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;	принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;
ПК 4.1	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;	структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
ПК 4.2	проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
ПК 4.3	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

	предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;	
ОК 01	распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива;

Выпускник должен быть готов к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена:

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;

Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

#### **Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 248 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 186 часа, из них практические занятия 64 часа;

самостоятельной работы обучающегося 52 час и консультации 4 часа.



## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06. «ОХРАНА ТРУДА»**

*Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка)*

*Разработчик: Фертova Наталья Сергеевна*

Программа учебной дисциплины является частью ППССЗ по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Учебная дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин и направлена на формирование компетенций ОК 1-7, ОК 9-10.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения;
- использовать экипировку и противопожарную технику, средства коллективной и индивидуальной защиты;
- определять и проводить анализ опасных и вредных факторов в сфере профессиональной деятельности;
- оценивать состояние техники безопасности на производственном объекте;
- применять безопасные приемы труда на территории организации и в производственных помещениях;
- проводить аттестацию рабочих мест по условиям труда, в том числе оценку условий труда и травмобезопасности;
- инструктировать подчиненных работников (персонал) по вопросам техники безопасности;
- соблюдать правила безопасности труда, производственной санитарии и пожарной безопасности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- законодательство в области охраны труда;
- нормативные документы по охране труда и здоровья, основы профилактики, профсанитарии и пожаробезопасности;

- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, личной и производственной санитарии и противопожарной защиты;

- правовые и организационные основы охраны труда в организации, систему мер по безопасной эксплуатации опасных производственных объектов и снижению вредного воздействия на окружающую среду, профилактические мероприятия по технике безопасности и производственной санитарии;

- возможные опасные и вредные факторы и средства защиты;
- действие токсичных веществ на организм человека;
- категорирование производств по взрыво- и пожароопасности;
- меры предупреждения пожаров и взрывов;
- общие требования безопасности на территории организации и в производственных помещениях;

- основные причины возникновения пожаров и взрывов;
- особенности обеспечения безопасных условий труда на производстве;
- порядок хранения и использования средств коллективной и индивидуальной защиты;

- предельно допустимые концентрации и индивидуальные средства защиты;
- права и обязанности работников в области охраны труда;
- виды и правила проведения инструктажей по охране труда;
- правила безопасной эксплуатации установок и аппаратов;

возможные последствия несоблюдения технологических процессов и производственных инструкций подчиненными работниками (персоналом), фактические или потенциальные последствия собственной деятельности (или бездействия) и их влияние на уровень безопасности труда;

- принципы прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях;

средства и методы повышения безопасности технических средств и технологических процессов.

Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальная учебная нагрузка обучающегося 80 часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 70 часов, из них практические занятия – 30 часов;

самостоятельная работа – 10 часов.

**Форма промежуточной аттестации.**

Дифференцированный зачет

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 01 "ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ"**

*Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка)*

*Разработчики: Луганская Ольга Александровна, Осипова Алёна Сергеевна*

Профессиональный модуль входит в профессиональный цикл обязательной части профессиональной подготовки.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен освоить общие компетенции:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен освоить профессиональные компетенции:

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен иметь практический опыт:

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

**Количество часов на освоение программы профессионального модуля.**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося **654 часа**, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося **330 часов**, из них **182 часа** практических занятий;

учебная практика **72 часа**,

производственная практика – **108 часа**.

Курсовое проектирование – **20 часов**

Консультации – **4 часа**

**Форма промежуточной аттестации.** Экзамен по модулю.

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 5 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ «ПОРТЬЕ»**

*Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка)*

*Разработчик: Луганская Ольга Александровна*

Профессиональный модуль входит в профессиональный цикл обязательной части профессиональной подготовки.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен освоить общие компетенции:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен освоить профессиональные компетенции:

ПК 5.1 Учет, хранение и выдача ключей от номеров

ПК 5.2 Работа с почтой и сообщениями; передача информации и посылок для гостей

ПК 5.3 Организация и контроль отъезда гостей

ПК 5.4 Выполнение основных обязанностей администратора службы приема и размещения в случае производственной необходимости.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- работать с автоматизированными системами управления отелем;
- осуществлять прием, регистрацию гостей и оформлять расчеты с ними;
- осуществлять учет, хранение и программирование электронных ключей;
- информировать гостей об услугах гостиницы;
- соблюдать профессиональный этикет и правила делового общения;
- организовывать рабочее место портье и использовать в работе современные средства оргтехники;
- соблюдать должностные обязанности портье и правила охраны труда на рабочем месте;
- обрабатывать корреспонденцию, поступающую на имя гостей и осуществлять ее доставку;
- предоставлять гостям справочную информацию;
- принимать решения в нестандартных и конфликтных ситуациях;

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен знать:

- требования к организации рабочего места портье;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;
- должностную инструкцию портье;
- функциональные обязанности портье;
- структуру соподчинения служащих гостиницы;
- основные, сопутствующие и дополнительные услуги гостиницы;
- правила регистрации гостей при заселении;
- правила оформления расчетов с гостями при выезде;
- стандарты профессиональной этики.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен иметь практический опыт:

- информирования гостей об основных, сопутствующих и дополнительных услугах гостиницы;
- оформлять заселение, регистрацию и выезд гостей;
- консультировать гостей по вопросам расположения и возможности посещения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.п.;
- разрешения конфликтных ситуаций с гостями и действий в нестандартных ситуациях;

**Количество часов на освоение программы профессионального модуля.**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося **213 часа**, в том числе:  
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося **51 часа**, из них практические занятия – 20 часов.

производственная практика – **144 часа**.

Самостоятельная работа – **10 часов**

Консультации – **2 часа**

**Форма промежуточной аттестации.**

Экзамен.