

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 02.02.2018 14:34:27

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

АННОТАЦИЯ

рабочей программы профессионального модуля

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

1. Область применения программы:

Рабочая программа профессионального модуля является частью ОПСПО ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Выполнение работ по профессии «Портье гостиницы (дома отдыха)»** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать и оформлять необходимые документы.
2. Информировать потребителя о предоставляемых дополнительных услугах и принимать заказ на их выполнение.
3. Давать устные справки по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей.
4. Принимать меры по разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании клиентов.
5. Рассматривать претензии по неудовлетворительному обслуживанию клиентов.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программе повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессии рабочих (20063 Администратор гостиницы; 25627 Портье). Опыт работы не требуется.

2. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- приема заказа на бронирование от потребителей;
- информирования потребителя о предоставляемых дополнительных услугах;
- приема заказа на дополнительные услуги от потребителей;
- ведения переговоров по вопросам гостиничного обслуживания и расположения городских достопримечательностей;

уметь:

- организовать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- консультировать потребителей по вопросам гостиничного обслуживания;
- консультировать потребителя по вопросам предоставления платных и бесплатных дополнительных услуг;
- оформлять заказ на предоставление дополнительных услуг;
- вести переговоры с клиентами по вопросам неудовлетворительного обслуживания;
- разрешать споры и конфликты, возникающие при обслуживании клиентов;

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- правила предоставления платных и бесплатных дополнительных услуг;
- правила заполнения бланков заказов на дополнительные услуги;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- правила аннулирования бронирования;
- способы разрешения конфликтов, возникающих при обслуживании потребителей;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании и обслуживании;
- расположение городских достопримечательностей.

3. Общее количество часов на освоение программы модуля:

максимальной учебной нагрузки обучающегося –81 часов, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –54 часа;
самостоятельной работы обучающегося –27 часов;
учебной практики – 180 часов.

В рабочей программе представлены:

- результаты освоения профессионального модуля;
- структура и содержание профессионального модуля;
- условия реализации программы профессионального модуля;
- контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля.

Содержание рабочей программы профессионального модуля полностью соответствует содержанию ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и обеспечивает практическую реализацию ФГОС в рамках образовательного процесса.

4. Вид промежуточной аттестации: квалификационный экзамен