

Аннотация

Рабочая программа учебной дисциплины «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностей служащих» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

В результате освоения профессиональных компетенций по видам деятельности выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, необходимыми для выполнения обобщенных трудовых функций и трудовых функций, соответствующих уровню квалификации.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Перечень общих компетенций:

- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
- осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

Перечень профессиональных компетенций:

- планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;
- организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;
- координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;
- осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги;
- организовывать и осуществлять прием и размещение гостей;
- организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия;
- организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг;
- выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг.

Использование рабочей программы профессионального модуля в дополнительном профессиональном образовании не предусмотрено.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Уметь:

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

Знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- системы бронирования услуг;
- организацию работы с запросами туристов;
- требования к оформлению и учету заказов;
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;

- основы делопроизводства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

Объем образовательной нагрузки по профессиональному модулю 234 часа

Учебные занятия 72 часа

в т.ч. в форме практической подготовки 216 часов

в т.ч. лабораторно-практические занятия 48 часов

Практика 144 часа

в т. ч. учебная практика 72 часов

в т.ч. производственная практика 72 часа.

Промежуточной аттестации 18 часов.

Промежуточная аттестация в форме экзамена по ПМ.03 в 5 семестре.

Язык обучения по дисциплине русский.