**Аннотации рабочих программ практик профессиональных модулей специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

***УП.01.01 Учебная практика***

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Место дисциплины в структуре ОПОП СПО:

УП.01.01 Учебная практика проводится образовательным учреждением при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

Цель практики:

* освоение обучающимися студентами основных видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»;
* формирование общих компетенций;
* профессиональных умений;
* приобретение навыков и опыта практической работы.

 Задачи практики:

* приобретение первоначального профессионального опыта;
* закрепление и совершенствование приобретенных в процессе изучения знаний и умений, полученных при освоении специальных дисциплин;
* развитие общих компетенций;
* освоение современных информационных технологий, используемых в гостиничном бизнесе;
* адаптация обучающихся студентов к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм;
* формирование представления о работе разных специалистов в организациях различного профиля, о стиле профессионального поведения и этики;
* приобретение практического опыта работы в команде.

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями: ОК 1- 9, ПК 1.1- 1.3.

По результатам освоения дисциплины студент должен:

знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагенств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;

уметь: организовывать 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; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

владеть: навыками приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; информирования потребителя о бронировании.

***ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности)***

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Место дисциплины в структуре ОПОП СПО:

Профессиональный модуль ПМ.01 является частью основной профессиональной образовательной программой по специальности 43.02.11 – Гостиничный сервис.

Освоение профессионального модуля ПМ.01 является необходимой основой для последующего прохождения студентами производственных практик.

Цель практики:

Приобретение и закрепление практических навыков соответствующих основным видам профессиональной деятельности: Бронирование гостиничных услуг.

 Задачи практики:

* более глубокое освоение первоначального профессионального опыта;
* закрепление и совершенствование приобретенных в процессе изучения знаний и умений, полученных при освоении специальных дисциплин;
* развитие общих компетенций;
* освоение современных информационных технологий, используемых в гостиничном бизнесе;
* адаптация обучающихся студентов к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм;
* формирование представления о работе разных специалистов в организациях различного профиля, о стиле профессионального поведения и этики;
* приобретение практического опыта работы в команде.

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями: ОК 1- 9, ПК 1.1- 1.3.

По результатам освоения дисциплины студент должен:

знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагенств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;

уметь: организовывать 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; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

владеть: навыками приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; информирования потребителя о бронировании.

***УП.02.01 Учебная практика***

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

Место дисциплины в структуре ОПОП СПО:

Программа учебной практики является частью ОПОП (ППССЗ) по специальности СПО 43.02.11 « Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Цель практики:

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

 Задачи практики:

* ознакомиться с учредительными документами и нормативными материалами, регламентирующими деятельность организации в частности службы приема, размещения и выписки гостей;
* научиться принимать, регистрировать и размещать гостей;
* предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;
* принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
* обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
* производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;
* координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями: ОК 1- 9, ПК 2.1- 2.6.

По результатам освоения дисциплины студент должен:

знать: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещения гостей; организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правила приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы;

уметь: организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье;

владеть: навыками приема, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); подготовки счетов и организация отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

***УП.03.01 Учебная практика***

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Место дисциплины в структуре ОПОП СПО:

Программа учебной практики является частью ОПОП (ППССЗ) по специальности СПО 43.02.11 « Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Цель практики:

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

 Задачи практики:

 - ознакомиться с законодательными актами и нормативными документами по организации обслуживания в гостиницах; основами сервисной деятельности, правилами и методами организации обслуживания потребителей услуг; принципами организации труда и управления персоналом, этикой делового общения;

- изучить основные и дополнительные услуги гостиницы;

- рассмотреть функции служащих гостиницы; изучить этикет обслуживающего персонала; - изучить санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений; - научиться организовывать высокоэффективное обслуживание потребителей услуг, создавать комфортные условия пребывания в гостиницах; консультировать потребителей по вопросам оказываемых услуг, осуществлять контроль качества предоставляемых услуг; осуществлять контроль за работой персонала, за обеспечением чистоты и порядка в помещениях гостиниц, за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями: ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4.

По результатам освоения дисциплины студент должен:

знать: порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологию организации досуга и отдыха; порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-servisе; правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;

уметь: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания; обеспечивать хранение ценностей проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; комплектовать сервировочную тележку room-servisе, производить сервировку столов; осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

владеть: практическими навыками организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; предоставления услуги питания в номерах; оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

***УП.04.01 Учебная практика***

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

Место дисциплины в структуре ОПОП СПО:

Программа учебной практики является частью ОПОП (ППССЗ) по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Цель практики:

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.04 Организация обслуживания гостей в процессе проживания ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

 Задачи практики:

- ознакомиться с учредительными документами и нормативными материалами, регламентирующими деятельность организации в частности маркетинговой службы;

- приобрести практический опыт в продвижении гостиничной услуги,

- участвовать в разработке комплекса маркетинга.

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями: ОК 1- 9, ПК 4.1- 4.4.

По результатам освоения дисциплины студент должен:

знать: состояние перспективы рынка гостиничных услуг; гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта; маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения; источники и критерии отбора маркетинговой информации; правила составления анкет и опросных листов;

уметь: выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах; осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации; разрабатывать анкеты и опросные листы; составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;

владеть: навыками изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта; подбора оптимального гостиничного продукта; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; участия в разработке комплекса маркетинга; участия в маркетинговых исследованиях.

***ПП.04.01 Производственная практика (по профилю специальности)***

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

Место дисциплины в структуре ОПОП СПО:

Программа производственной практики является частью ОПОП (ППССЗ) по специальности СПО 43.02.11 « Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Цель практики:

Овладение указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями в ходе освоения профессионального модуля.

 Задачи практики:

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по специальности в части освоения основного вида профессиональной деятельности по модулю ПМ.04 «Продажа гостиничного продукта».

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями: ОК 1- 9, ПК 4.1- 4.4.

По результатам освоения дисциплины студент должен:

знать: состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;

уметь: выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах;

владеть: навыками изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, - подбора соответствующего им гостиничного продукта; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; участия в разработке комплекса маркетинга.

***ПП.05.01 Производственная практика (по профилю специальности)***

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Место дисциплины в структуре ОПОП СПО:

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Цель практики: формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение опыта практической работы по специальности.

 Задачи практики:

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности), реализуемой в рамках профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, обучающийся должен приобрести практический опыт работы по специальности.

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями: ОК 1- 9, ПК 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 2.4- 2.6.

По результатам освоения дисциплины студент должен:

знать: основные и дополнительные услуги гостиницы; расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха, этику делового общения; нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы; структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы; методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы; правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий;

уметь: соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда; информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; использовать этику делового общения; контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы; оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия;

владеть: выполнения работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха); разработки стандартов качества обслуживания гостиничного предприятия; выявления конкурентоспособности гостиничного продукта, обработки статистических данных; планирования производственно-технологической деятельности гостиницы.

***ПДП Производственная практика (преддипломная)***

Место дисциплины в структуре ОПОП СПО:

а) Производственная (преддипломная) практика является неотъемлемой составной частью учебного процесса и выступает средством формирования у студентов профессиональный навыков и умений.

б) Программа производственной (преддипломной) практики являются частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения видов профессиональной деятельности специальности и соответствующих профессиональных компетенций.

в) Производственная (преддипломная) практика должна способствовать приобретению практического опыта в рамках профессиональных модулей:

ПМ.01 – Бронирование гостиничных услуг;

ПМ.02 – Прием, размещение и выписка гостей;

ПМ.03 – Организация обслуживания гостей в процессе проживания

ПМ.04 – Продажа гостиничного продукта.

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Цель практики:

* закрепление и углубленные знаний, умений и навыком, полученных студентами в процессе обучения;
* овладение системой профессиональных умений и навыком и опытом профессиональной деятельности по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в соответствии с квалификационными требованиями, а также общие компетенции с учетом взаимосвязи теоретического и практического обучения, современного состояния и перспектив развития технологий производства рекламного продукта.

Задачи практики:

* расширение знаний по специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис
* закрепление, расширение и систематизация знаний по специальным дисциплинам на основе изучения деятельности конкретного гостиничного предприятия ;
* формирование профессиональных умений и навыков в производственно-технологической и организационно-управленческой деятельности специалиста, устойчивого интереса к творческой деятельности;
* приобретение опыта практической работы по специальности; 43.02.11 Гостиничный сервис
* формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций.

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями: ОК 1- 9, ПК 1.1- 4.4.

По результатам освоения дисциплины студент должен:

знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагенств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования; нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещения гостей; организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правила приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы; порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологию организации досуга и отдыха; порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-servisе; правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей; состояние перспективы рынка гостиничных услуг; гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта; маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения; источники и критерии отбора маркетинговой информации; правила составления анкет и опросных листов;

уметь: организовывать 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; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье; организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания; обеспечивать хранение ценностей проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; комплектовать сервировочную тележку room-servisе, производить сервировку столов; осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах; осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации; разрабатывать анкеты и опросные листы; составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;

владеть: навыками приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; информирования потребителя о бронировании; навыками приема, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); подготовки счетов и организация отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены; практическими навыками организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; предоставления услуги питания в номерах; оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; навыками изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта; подбора оптимального гостиничного продукта; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; участия в разработке комплекса маркетинга; участия в маркетинговых исследованиях.