

# Профессиональная программа специальности «Гостиничный сервис»



Квалификация выпускника - менеджер.

Сроки обучения по очной форме обучения:

на базе среднего общего образования (11 классов) - 1 год 10 месяцев;

на базе основного общего образования (9 классов) - 2 года 10 месяцев.

**Область профессиональной деятельности выпускников:** организация обслуживания в гостиницах, туристических комплексах и других средствах размещения.

## *Основные виды деятельности менеджера гостиничного сервиса:*

**Бронирование гостиничных услуг:**

- Прием и оформление заказа;
- Бронирование и ведение документации;
- Информирование потребителя о бронировании.

**Приём, размещение и выписка гостей:**

- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление гостю информации о гостиничных услугах;
- заключение договоров об оказании гостиничных услуг;
- обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг;
- расчёты с гостями, организация отъезда гостей;
- координация процесса ночного аудита и передача дел по окончании смены.

**Организация обслуживания гостей в процессе проживания:**

- организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений;
- организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);
- учёт оборудования и инвентаря гостиницы;
- создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

**Продажа гостиничного продукта:**

- выявление спроса на гостиничные услуги;
- стимулирование сбыта;
- оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг;
- принятие участия в разработке комплекса маркетинга.

## **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих:**

- Горничная;
- Администратор гостиницы (дома отдыха);
- Портье.

### ***Вы добьетесь успеха в профессии, если обладаете следующими способностями и личными качествами:***

- умение входить в контакт и налаживать взаимоотношения с разными людьми
- умение говорить четко и ясно, грамотно выражать свои мысли
- умение принимать решения
- способность решать проблемные ситуации в короткие сроки
- развитые организаторские способности
- энергичность
- эрудированность
- терпимость, интерес и уважение к людям
- уверенность в себе и принимаемых решениях
- целеустремленность, настойчивость
- умение гибко и быстро реагировать на разные изменения в ситуациях
- тактичность, воспитанность