

43.02.11 Гостиничный сервис¹

Квалификация выпускника – **менеджер**.

Специальность «Гостиничный сервис» – область сервиса, включающая планирование и анализ производственной деятельности предприятия, оформление интерьера, обращение с валютой и платежными документами, использование различных видов рекламы и компьютерной техники в профессиональной деятельности. Сервисная деятельность предполагает владение психологическими основами делового общения с персоналом и клиентами, обеспечение необходимого качества оказываемых услуг и свободное общение на иностранном языке.

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

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

- организация процесса предоставления услуг;
- запросы потребителей гостиничного продукта;
- процесс предоставления услуг;
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
- первичные трудовые коллективы.

Виды профессиональной деятельности:

- Бронирование гостиничных услуг;
- Прием, размещение и выписка гостей;
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- Продажи гостиничного продукта;
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (приложение к ФГОС СПО).

Профессиональные компетенции, соответствующие видам деятельности:

- Бронирование гостиничных услуг;
- Принимать заказ от потребителей и оформлять его;
- Бронировать и вести документацию;
- Информировать потребителя о бронировании;
- Прием, размещение и выписка гостей;
- 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;
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);
- Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
- Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих;
- Продажи гостиничного продукта;
- Выявлять спрос на гостиничные услуги;
- Формировать спрос и стимулировать сбыт;
- Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг;
- Принимать участие в разработке комплекса маркетинга;
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Приобретаемая профессия: где работать

Специалисты востребованы в гостиницах и туристских комплексах, санаториях, пансионатах, домах отдыха в качестве менеджеров по персоналу, горничных, администраторов гостиниц, портье. Они занимаются организацией сервисной деятельности, работают на ресепшн, умеют организовать технологический процесс обслуживания в гостиницах. Для гостиничных менеджеров важно знание разговорного английского, а при трудоустройстве за рубежом это условие — одно из главных.

1 - Содержание квалификационной характеристики соответствует государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования (Приказ Минобрнауки РФ № 475 от 07.05.2014г).