Принято
Решением Педагогического совета
АНПОО «МАНО»
Протокол № 01-01/27 от 28.08.2023

Утверждено
Ректор АНПОО «МАНО»

_____ В.И. Гам

М.П.

АННОТАЦИЯ К РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Введение в профессию Регистратор»

для реализации дополнительной программы профессиональной подготовки
по должности служащего **«Регистратор»**

Омск – 2023

Аннотация к рабочая программа
учебной дисциплины «Введение в профессию Регистратор»
для реализации дополнительной программы профессиональной подготовки по должности служащего «Регистратор»

Цель дисциплины: знакомство с профессиональными компетентностями, необходимыми для грамотного решения практических задач, связанных с организацией деятельности регистратора в соответствии с квалификационными требованиями профессии.

Задачи дисциплины:

- формирование системы знаний о теоретических и законодательных основах процессов организации гостиничного хозяйства в индустрии гостеприимства;

- формирование системы знаний специфических особенностей бизнес-процессов в сфере гостеприимства и общественного питания;

- формирование системы знаний должностных полномочий и практических аспектов деятельности специалистов предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, отвечающих за разработку и реализацию процесса обслуживания гостей;

- формирование умений и навыков оценки эффективности принимаемых мер в области разработки и реализации процесса обслуживания гостей;

- формирование навыков оценки качества при разработке и реализации процесса обслуживания гостей при организации гостиничного хозяйства.

Количество часов на освоение программы дисциплины: максимальной учебной нагрузки обучающегося – 110 часов, включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 18 часов, самостоятельной работы обучающегося – 22 часа;

Требования к результатам освоения дисциплины формулируются через знания и умения, которые должен приобрести обучающийся в соответствии с требованиями профессионального стандарта по должности служащего «Регистратор».

В результате изучения курса обучающийся:

знает

– основные теоретические положения, касающиеся процесса приема и размещения гостей;

– законодательную базу, регулирующую процесс организации и предоставления гостиничных услуг в области приема и размещения, выписки гостей;

– основы формирования систем функциональных процессов гостиниц;

– стандарты обслуживания в процессе предоставления гостиничных услуг;

– правила и порядок предоставления гостиничных услуг;

– методы оценки качества предоставляемых гостиничных услуг службы приема и размещения;

– основные показатели деятельности службы приема и размещения.

умеет

– анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

– контролировать соблюдение персоналом службы приема и размещения требований стандартов и качества обслуживания гостей;

– анализировать уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;

– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения

владеет

– навыками анализа показателей деятельности службы приема и размещения, способами и методами оценки качества предоставляемых услуг службы приема и размещения;

– методами определения уровня обслуживания потребителей службы приема и размещения;

– методами организации обслуживания клиентов службы приема и размещения;

– приемами и методами эффективного обслуживания службы приема и размещения;

– методами выявления потребностей потребителя и бесконфликтной работы с потребителями; навыками оценки и планирования потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонал