

Министерство образования и науки Самарской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

СОГЛАСОВАНО  
Акт согласования с  
ООО «Гостинично-туристическая  
ассоциация»  
наименование предприятия  
от «28» мая 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор Учреждения  
Т.А. Санникова  
«09» мая 2020 г.



Введено в действие  
с «01» мая 2020 г.  
Приказ № 109 от «01» 06 2020 г.

Дополнительная профессиональная программа –  
программа повышения квалификации  
(с применением электронных образовательных ресурсов, технологий дистанционного  
обучения)

**«Администрирование в сфере гостеприимства»**  
по компетенции «Администрирование отеля»

г. Самара, 2020 год

Автор: Танич Юлия Сергеевна преподаватель  
профессиональных модулей

## СТРУКТУРА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.	Цель реализации программы. Характеристика подготовки	4
2.	Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения	4
3.	Содержание программы	5
4.	Материально-технические условия реализации программы	11
5.	Учебно-методическое и программное обеспечение программы	14
6.	Оценка качества освоения программы	15

## **1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ**

Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации направлена на совершенствование компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по компетенции Администрирование отеля.

Документ об окончании программы:

- удостоверение о повышении квалификации;
- паспорт компетенций (Skills Passport) по результатам сдачи демонстрационного экзамена.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

### **2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации**

Требования к уровню подготовки поступающего на обучение: среднее профессиональное образование и (или) высшее образование и (или) профессиональное обучение по профессии служащего портье.

Требования к знаниям слушателя по итогам изучения дополнительной профессиональной программы:

**знать:**

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- правила работы с возражениями гостей;
- правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

Требования к умениям слушателя по итогам изучения дополнительной профессиональной программы,

**уметь:**

- составлять и обрабатывать необходимую документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- общаться с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

– организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

– контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Программа разработана в соответствии со:

– спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications);

– профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н.

## 2.2 Требования к результатам освоения программы

Наименование профессиональных компетенций в соответствии с видами профессиональной деятельности:

1. Выполнять операционные процедуры и стандарты службы приема и размещения.

2. Организовывать, стимулировать и контролировать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей.

3. Использовать технологии продаж в профессиональной деятельности.

4. Вести учет запросов на дополнительные услуги.

5. Использовать программное обеспечение для совершения бронирования и заполнения данных.

6. Поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей.

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование и (или) профессиональное обучение по профессии служащего портье.

Трудоемкость обучения: 72 академических часа.

Форма обучения: очная, с применением дистанционных образовательных технологий.

### 3.1. Учебный план

№	Наименование разделов и модулей	Всего, ак.час.	В том числе				Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	ДОТ	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS E57 «Администрирование отеля»	2	2	-	-	-	-
2.	Требования охраны труда и техники	4	2	2	-	-	-

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

	безопасности						
3.	Модуль 1. Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг	10	2	4	-	4	-
4.	Модуль 2. Деловое общение и управление конфликтами	10	2	4	-	4	-
5.	Модуль 3. Организация работы гостиничного комплекса	6	2	2	-	2	-
6.	Модуль 4. Гостиничный маркетинг и технологии продаж	14	4	4	-	6	-
7.	Модуль 5. Современные технологии и автоматизация предоставления услуг в гостиничном сервисе.	10	-	6	-	4	-
8.	Модуль 6. Стандартизация обслуживания в гостиничном сервисе	10	2	4	-	4	-
9.	<b>Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена: - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа (демонстрационный экзамен)</b>	6	-	-	6	-	Тест  ДЭ
	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>-</b>

### 3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование разделов, тем и модулей	Всего, ак. час.	В том числе				Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	ДОТ	
1	2	3	4	5	6	7	

<b>1.</b>	<b>Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS E57 «Администрирование отеля»</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
1.2	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции.	2	2	-	-	-	-
<b>2.</b>	<b>Требования охраны труда и техники безопасности</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
2.1	Требования охраны труда и техники безопасности	2	2	-	-		-
2.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции	2	-	2			-
<b>3</b>	<b>Модуль 1. Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
3.1	Особенности государственного регулирования предоставления гостиничных услуг в РФ.	2		-	-	2	-
3.2	Договорные отношения по предоставлению гостиничных услуг. Правовое обеспечение предоставления гостиничных услуг.	8	2	6	-	2	-
<b>4.</b>	<b>Модуль 2. Деловое общение и управление конфликтами</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
4.1	Принципы делового общения.	2	2		-	-	-
4.2	Виды конфликтов. Основы предупреждения конфликтов. Переговоры.	8	2	4	-	4	-
<b>5.</b>	<b>Модуль 3. Организация</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

	<b>работы гостиничного комплекса</b>						
5.1	Основные функции и службы гостиничного комплекса. Виды услуг, предоставляемых гостиничным комплексом. Общая характеристика гостевого цикла гостиничного комплекса.	6	2	2	-	2	-
<b>6.</b>	<b>Модуль 4. Гостиничный маркетинг и технологии продаж</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
6.1	Сущность, содержание и роль современного маркетинга в процессе управления рыночной деятельностью гостиничного предприятия.	4	2		-	2	-
6.2	Гостиничный продукт и формирование ассортиментной политики гостиничного предприятия. Политика распределения и стратегии сбыта услуг гостиничных предприятий.	10	2	4	-	4	-
<b>7.</b>	<b>Модуль 5. Современные технологии и автоматизация предоставления услуг в гостиничном сервисе.</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
7.1.	Информационные технологии и автоматизированные системы управления как фактор конкурентоспособности гостиницы. Бронирование гостиниц через интернет.	2			-	2	-
7.2	Анализ современных информационных технологий для автоматизации управления гостиницы. Особенности	8		6	-	2	-



	внедрения информационных технологий и автоматизации в гостиничном сервисе.						
<b>8.</b>	<b>Модуль 6. Стандартизация обслуживания в гостиничном сервисе</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
8.1.	Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии.  Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного бизнеса.	2	2		-	-	-
8.2	Внедрение мероприятий по управлению качеством  Стандарты в гостиничном сервисе.	8		4	-	4	-
<b>9</b>	<b>Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена</b>	<b>6</b>			<b>6</b>		<b>-</b>
9.1	Проверка теоретических знаний: тестирование	2	-	-	2		Тест
9.2	Практическая квалификационная работа: демонстрационный экзамен по компетенции	4			4		ДЭ
	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>-</b>

### 3.3. Учебная программа

РАЗДЕЛ 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации

Тема 1.1. Спецификация стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)

Лекция: Спецификация стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)

## РАЗДЕЛ 2. Требования охраны труда и техники безопасности

### Тема 2.1. Требования охраны труда и техники безопасности.

Лекция: Требования охраны труда и техники безопасности, правила проживания в отеле. Регламенты и инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников службы приема и размещения гостей.

Тема 2.2. Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции.

Практическое занятие: анализ и обоснование специфичных требований охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции

## МОДУЛЬ 1. Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг

Тема 3.1. Особенности государственного регулирования предоставления гостиничных услуг в РФ.

Лекция: Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (федерального и регионального уровня.)

Тема 3.2. Договорные отношения по предоставлению гостиничных услуг. Правовое обеспечение предоставления гостиничных услуг.

Лекция: Договорные отношения по предоставлению гостиничных услуг. Правовое обеспечение предоставления гостиничных услуг.

Практическое занятие: Решение ситуационных задач на определение нормативной базы для открытия гостиницы. Анализ договора на оказание услуг. Определение и анализ требований к жилому помещению и техническому оснащению.

## МОДУЛЬ 2 Деловое общение и управление конфликтами

### Тема 4.1. Принципы делового общения

Лекция: Принципы делового общения. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями.

Тема 4.2. Виды конфликтов. Основы предупреждения конфликтов. Переговоры.

Лекция: Виды конфликтов. Основы предупреждения конфликтов. Переговоры.

Практическое занятие: Решение ситуационных задач на определение и анализ конфликтов. Решение ситуационных задач на разрешение конфликтов в трудовом коллективе. Анализ поведения в конфликте.

## МОДУЛЬ 3. Организация работы гостиничного комплекса

Тема 5.1. Основные функции и службы гостиничного комплекса. Виды услуг, предоставляемых гостиничным комплексом. Общая характеристика гостевого цикла гостиничного комплекса.

Лекция: Основные функции и службы гостиничного комплекса. Виды услуг, предоставляемых гостиничным комплексом. Общая характеристика гостевого цикла гостиничного комплекса.

Практическое занятие: анализ показателей деятельности заданного гостиничного комплекса. Выполнение задания на определение загрузки

номерного фонда. Составление небольшого листа-опросника для клиентов гостиничного комплекса, по оценке качества обслуживания.

#### **МОДУЛЬ 4 Гостиничный маркетинг и технологии продаж**

Тема 6.1. Сущность, содержание и роль современного маркетинга в процессе управления рыночной деятельностью гостиничного предприятия.

Лекция: Сущность, содержание и роль современного маркетинга в процессе управления рыночной деятельностью гостиничного предприятия.

Тема 6.2. Гостиничный продукт и формирование ассортиментной политики гостиничного предприятия. Политика распределения и стратегии сбыта услуг гостиничных предприятий.

Лекция: Гостиничный продукт и формирование ассортиментной политики гостиничного предприятия.

Практическое занятие: Решение ситуационных задач на определение и применение стратегии сбыта услуг.

#### **МОДУЛЬ 5 Современные технологии и автоматизация предоставления услуг в гостиничном сервисе.**

Тема 7.1. Информационные технологии и автоматизированные системы управления как фактор конкурентоспособности гостиницы. Бронирование гостиниц через интернет.

Лекция: Информационные технологии и автоматизированные системы управления как фактор конкурентоспособности гостиницы. Бронирование гостиниц через интернет.

Тема 7.2. Анализ современных информационных технологий для автоматизации управления гостиницы. Особенности внедрения информационных технологий и автоматизации в гостиничном сервисе.

Лекция: Особенности внедрения информационных технологий и автоматизации в гостиничном сервисе.

Практическое занятие: Анализ гибкого учета особенностей туристов. Определение автоматизированной системы управления гостиничным комплексом.

#### **МОДУЛЬ 6 Стандартизация обслуживания в гостиничном сервисе**

Тема 8.1. Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного бизнеса.

Лекция: Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного бизнеса.

Тема 8.2. Внедрение мероприятий по управлению качеством. Стандарты в гостиничном сервисе.

Практическое занятие: Составление перечня функциональных и технических стандартов, используемых в гостиничной индустрии. Составление алгоритма внедрения стандартов качества в гостиничном предприятии.

### 3.4. Календарный учебный график (порядок освоения разделов, дисциплин)

Период обучения (недели)*	Наименование раздела, модуля
1 неделя	Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS E57 «Администрирование отеля». Требования охраны труда и техники безопасности. Модуль 1. Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг Модуль 2. Деловое общение и управление конфликтами Модуль 3. Организация работы гостиничного комплекса
2 неделя	Модуль 4. Гостиничный маркетинг и технологии продаж Модуль 5. Современные технологии и автоматизация предоставления услуг в гостиничном сервисе. Модуль 6. Стандартизация обслуживания в гостиничном сервисе. Итоговая аттестация (демонстрационный экзамен).

## 4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 4.1. Материально-техническое обеспечение реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Мастерская «Администрирование отеля»	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
	Лабораторные и практические занятия, тестирование, демонстрационный экзамен	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы – в соответствии с инфраструктурным листом по компетенции Ворлдскиллс – стойка ресепшен; – принтер лазерный BROTHER H-L -5000 D; – моноблок Lenovo IdeaCentre 330-20AST 19,5. клавиатура, мышь, черный; – часы; – зеркало большое в полный рост; – кресло; – журнальный стол; – шкаф стеллаж для папок; – коммерческий телевизор LG

		<p>43LT340C (ж/к панель);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– стойка под ж/к панель;</li> <li>– вешалка для одежды;</li> <li>– кабель HDMI;</li> <li>– радиосистема презентационная SENNHEISER XSW 1-ME3-A;</li> <li>– радиосистема на два микрофона Sennheiser XSW 1-835 DUAL-A;</li> <li>– акустическая система из двух активных колонок EUROSOUND ESM-15Bi-M;</li> <li>– 10-канальный микшерный пульт Yamaha MG 10XU.</li> </ul>
--	--	--

#### 4.2 Кадровое обеспечение реализации программы

Педагогические работники должны иметь среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся дополнительной профессиональной программы.

Количество ППС (физических лиц), привлеченных для реализации программы 3 чел. Из них:

- эксперт с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля» 1 чел.

- экспертов с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс 2 чел.

Данные ППС, привлеченных для реализации программы

№ п/п	ФИО	Статус в экспертном сообществе Ворлдскиллс с указанием компетенции	Должность, наименование организации
	Танич Ю.С.	Эксперт с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»	Преподаватель ГБПОУ СГКСТД

	Чурбакова Е.В.	Эксперт с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс	Преподаватель ГБПОУ СГКСТД
	Бачерикова И.Г.	Эксперт с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс	Преподаватель ГБПОУ СГКСТД
	Казимирчик Н.Н.	Эксперт с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс	Преподаватель ГБПОУ СГКСТД

## **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ**

### **5.1. Учебно-методическое обеспечение**

1. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the Hotel Industry Издание: 12-е изд., стер. Артикул издания: 112105855, Год выпуска: 2018

2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания Издание: 2-е изд. стер. Артикул издания: 102119216, Год выпуска: 2018

3. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. Издание: 2-е изд. стер. Артикул издания: 102119220, Год выпуска: 2018

4. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Издание: 2-е изд. стер. Артикул издания: 102119219, Год выпуска: 2018

5. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Издание: 7-е изд. стер.

6. Полевая М. В., Третьякова А. Н. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе Издание: 3-е изд. стер. Артикул издания: 103119258, Год выпуска: 2019

7. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Издание: 3-е изд. стер.

8. Соколова С.В. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия Издание: 1-е изд. Артикул издания: 101119483, Год выпуска: 2018.

9. Методика организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

10. Техническое описание компетенции.

11. Комплект оценочной документации по компетенции.

12. Инфраструктурный лист компетенции.

13. Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>.

14. Единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

### **5.2. Программное обеспечение**

1. Специализированное ПО Автоматизированная система управления гостиницей «OPERA Enterprise Solution».

2. Файл «Отель. База для редактирования».

## **6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, который включает в себя практическую квалификационную работу (в форме демонстрационного экзамена) и проверку теоретических знаний (тестирование).

Для итоговой аттестации используется комплект оценочной документации (КОД) № 1.1. по компетенции «Администрирование отеля», размещенный в соответствующем разделе на электронном ресурсе [esat.worldskills.ru](http://esat.worldskills.ru)