

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 «07» мая 2020 г.

Приказ № 109 от «01» мая 2020 г.

Дополнительная профессиональная программа -
программа повышения квалификации
«Профориентация обучающихся школьного возраста
по компетенции «Администрирование отеля»

г. Самара, 2020 год

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

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 по основам профессиональной подготовки обучающихся и профориентации по компетенции Администрирование отеля, а также подготовке обучающихся к участию в соревнованиях юниорского движения WorldSkills Russia.

Целевая аудитория дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации – педагогические работники общеобразовательных организаций основного общего образования и среднего общего образования.

Документ об окончании программы:

- удостоверение о повышении квалификации.

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.

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;
- 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;
- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
- регистрировать въезд и выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;

- предоставлять туристическую информацию;
- 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.

Программа разработана в соответствии со:

- спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications);
- конкурсной документацией WorldSkills Russia Juniors по компетенции
- 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.

Трудоемкость обучения: 32 академических часа.

Форма обучения: очная

3.1. Учебный план

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

3.	Модуль 1. Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг	2	2	-	-	-	-
4.	Модуль 2. Организация работы гостиничного комплекса	2	2	-	-	-	-
5.	Модуль 3. Деловое общение и управление конфликтами	4	2	2	-	-	-
6.	Модуль 4. Процедура бронирования	6	2	4	-	-	-
7.	Модуль 5. Процедура заселения и выселения	6	2	4	-	-	-
8.	Модуль 6. Забота о госте и навыки межличностного общения	4	2	2	-	-	-
9.	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен).	6	-	-	6	-	ИА
	ИТОГО:	32	14	12	6		-

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	самост. работа	
1	2	3	4	5	6	7	
1.	Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS E57 «Администрирование отеля»	1	1	-	-	-	-
1.2	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции.	1	1	-	-	-	-
2.	Требования охраны труда и техники безопасности	1	1		-	-	-
2.1	Требования охраны труда и техники безопасности	1	1	-	-		-

3	Модуль 1. Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг	2	2	-	-	-	-
3.1	Особенности государственного регулирования предоставления гостиничных услуг в РФ.	2	2	-	-	-	-
4.	Модуль 2. Организация работы гостиничного комплекса	2	2	-	-		-
4.1.	Основные функции и службы гостиничного комплекса. Виды услуг, предоставляемых гостиничным комплексом. Общая характеристика гостевого цикла гостиничного комплекса.	2	2				
5.	Модуль 3. Деловое общение и управление конфликтами	4	2	2	-	-	-
5.1	Принципы делового общения.	1	1		-	-	-
5.2	Виды конфликтов. Основы предупреждения конфликтов. Переговоры.	1	1	2	-	-	-
6.	Модуль 4. Процедура бронирования	6	2	4	-	-	-
6.1	Виды и способы бронирования. Технология процедуры бронирования.	4	4		-	-	-
7.	Модуль 5. Процедура заселения и выселения	6	2	4	-	-	-
7.1.	Требования при работе с документами при регистрации въезда и выезда гостя гостиницы.	6	2	4	-	-	-
8.	Модуль 6. Забота о госте и навыки	4	2	2	-	-	-

	межличностного общения						
8.1.	Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона	4	2	2	-	-	-
9	Итоговая аттестация	6			6		-
9.1	Итоговая аттестация (Квалификационный экзамен)	6	-	-	6		КЭ-
	ИТОГО:	32	14	12	6		-

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.

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.)

МОДУЛЬ 2. Организация работы гостиничного комплекса

Тема 4.1. 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.

МОДУЛЬ 3. Деловое общение и управление конфликтами

Тема 5.1. Принципы делового общения

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

Тема 5.2. 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 4. Процедура бронирования

Тема 6.1. Виды и способы бронирования. Технология процедуры бронирования.

Лекция: Виды и способы бронирования. Технология процедуры бронирования.

Практическое занятие: индивидуальное бронирование в ходе выполнения практических ситуаций.

МОДУЛЬ 5 Процедура заселения и выселения

Тема 7.1. Требования при работе с документами при регистрации въезда и выезда гостя гостиницы.

Лекция: Требования при работе с документами при регистрации въезда и выезда гостя гостиницы.

Практическое занятие: регистрация гостей и алгоритмы действий администратора при заселении и выселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

МОДУЛЬ 6 Забота о госте и навыки межличностного общения

Тема 8.1. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона

Лекция: Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона

Практическое занятие: составление маршрутов различной продолжительности и направленности для рекомендации гостям по запросу (прогулка по культурным, историческим памятникам и/или знаковым местам, для активного отдыха, шопинг туры и др.). Предоставление информации в ходе деловой игры.

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. Организация работы гостиничного комплекса Модуль 3. Деловое общение и управление конфликтами

2 неделя	Модуль 4. Процедура бронирования Модуль 5. Процедура заселения и выселения Модуль 6. Забота о госте и навыки межличностного общения Итоговая аттестация (квалификационный 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 43LT340C (ж/к панель); – стойка под ж/к панель; – вешалка для одежды; – кабель HDMI; – радиосистема презентационная SENNHEISER XSW 1-ME3-A; – радиосистема на два микрофона Sennheiser XSW 1-835

		DUAL-A; – акустическая система из двух активных колонок EUROSOUND ESM-15Bi-M; – 10-канальный микшерный пульт Yamaha MG 10XU.
--	--	--

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.

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.