

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

«29» мая 2020 г.



Введено в действие

с «01» 09 2020 г.

Приказ № 109а от «01» 06 2020 г.

Программа профессионального обучения -  
программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих,  
должностям служащих по должности служащего  
**«Портье»**  
по компетенции «Администрирование отеля»

г. Самара, 2020 год

Автор: Танич Юлия Сергеевна преподаватель  
профессиональных модулей

**СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ**

1.	Цель реализации программы. Характеристика подготовки	4
2.	Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения	4
3.	Содержание программы	8
4.	Материально-технические условия реализации программы	21
5.	Учебно-методическое и программное обеспечение программы	23
6.	Оценка качества освоения программы	24

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

Программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего, с учетом спецификации стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».

Документ об окончании программы:

- Свидетельство о должности служащего.
- 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: к освоению программы допускаются лица, имеющие среднее общее образование. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»;
- профессиональным стандартом «Работник по приёму и размещению гостей» (утвержден приказом Минтруда России от 5 сентября 2017 г. N 659н);
- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- основная программа профессионального обучения по должности «25627 Портъе» *профессиональная подготовка* с учетом стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля», разработанная Союзом «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)»

По результатам освоения программы и сдачи квалификационного экзамена присваивается квалификация «Портъе» 3 разряда.

Требования к знаниям слушателя по итогам изучения дополнительной профессиональной программы:

**знать:**

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: о правилах проживания в отеле; о технике безопасности и охраны труда; о документах, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями;
- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей, особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями, этика общения, способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля; особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж, технологию работы с автоматизированными системами управления;
- тарифную политику, виды бронирования, способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- политику взаимодействия с туроператорами, агентами и корпоративными партнерами; юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;
- процедуры выдачи ключей, виды ключей;
- требования к регистрации гостей, особенности работы с профайлом гостя;
- процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;
- технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ);
- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей, механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;
- статистику загруженности номерного фонда;
- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;
- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;
- важность соблюдения безопасности при работе с денежными

средствами;

- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;
- особенности работы с банковскими картами;
- цель рекламной деятельности, используемой отелем;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт);
- алгоритм работы с жалобами гостей;
- гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;
- пределы полномочий в принятии решения;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
- время выезда;
- процедуры выставления счетов при выезде гостя;
- различные типы оплаты;
- прием и хранение денежных средств;
- работу с дебетовыми и кредитными картами;
- процедуры расчетов с корпоративными компаниями;
- порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;
- учёт любых возмещений ущерба;
- документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;
- ускоренная регистрация при процедуре отъезда;
- процедуры и политика позднего выезда;
- как управлять регистрацией отъезда для больших групп.

Требования к умениям слушателя по итогам изучения дополнительной профессиональной программы:

**уметь:**

- проводить процедуру идентификации личности гостя;
- хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;
- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;
- подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;
- предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер;
- эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
- вести счет вручную для денежных средств;

- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы;
- максимально увеличивать объем продаж;
- осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.); демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;
- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;
- задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;
- проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия);
- обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;
- передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции;
- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;
- управлять выездом для больших групп;
- получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;
- формировать счет авансовых депозитов, полученных от отеля;
- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- предоставлять туристическую информацию;
- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;
- корректно обрабатывать получаемую информацию;
- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;
- своевременно реагировать на специальные запросы;
- осуществлять различные виды бронирования; использовать различные способы бронирования номерного фонда;
- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
- работать с комментариями к бронированию;
- использовать программное обеспечение для совершения бронирования.

## 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. Планировать, организовывать, стимулировать и контролировать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей.
3. Вести учет запросов на дополнительные услуги.
4. Использовать программное обеспечение для совершения бронирования и заполнения данных.
5. Проверять гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля.
6. Поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей.

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Категория слушателей: лица, имеющие среднее общее образование.

Трудоемкость обучения: 144 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	<b>Раздел 1. Теоретическое обучение</b>	16	7	4	5		
1.1	Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере	2	1	-	1		Зачет
1.2	Модуль 2. Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS E57 «Администрирование отеля»	8	4	2	2		Зачет
1.3	Требования охраны труда и техники безопасности	6	2	2	2	-	Зачет
2	<b>Раздел 2. Профессиональный курс</b>	<b>123</b>	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>16</b>		
2.1	Модуль 1.	16	8	6	2		Зачет



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

	Организация работы и самоуправление						
2.2	Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения	16	8	6	2		Зачет
2.3	Модуль 3. Процедура бронирования	20	8	10	2		Зачет
2.4	Модуль 4. Заселение	20	8	10	2		Зачет
2.5	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	14	6	6	2		Зачет
2.6	Модуль 6. Продажи услуг	9	2	5	2		Зачет
2.7	Модуль 7. Управление жалобами	14	6	6	2		Зачет
2.8	Модуль 8. Процедура выселения	14	6	6	2		Зачет
3.	<b>Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена: - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа (демонстрационный экзамен)</b>	5	-	-	5	-	Тест ДЭ
	<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>59</b>	<b>59</b>	<b>26</b>	<b>-</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	самост. работа	
1	2	3	4	5	6	7	
<b>1</b>	<b>Раздел 1. Теоретическое обучение</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>1.1</b>	<b><i>Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере</i></b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>		<b>Зачет</b>
1.1.1	Современные технологии в профессиональной сфере	1	1	-	-		
1.1.3	Промежуточный контроль	1	-	-	1		Зачет
<b>1.2</b>	<b><i>Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации</i></b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>Зачет</b>
1.2.1	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	6	4	2	-		
1.2.3	Промежуточный контроль	2	-	-	2		Зачет
<b>1.3</b>	<b><i>Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности</i></b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>Зачет</b>
1.3.1	Требования охраны труда и техники безопасности	2	2	-	-		
1.3.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции	2	-	2	-		

1.3.3	Промежуточный контроль	2	-	-	2		Зачет
<b>2.</b>	<b>Раздел 2. Профессиональный курс</b>	<b>123</b>	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>16</b>		
<b>2.1</b>	<b>Модуль 1. Организация работы и самоуправление</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>Зачет</b>
2.1.1	Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).	2	2	-	-	-	
2.1.2	Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля. Технологический цикл обслуживания гостей	4	2	2	-	-	
2.1.3	Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи	4	2	2	-	-	
2.1.4	Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности	4	2	2	-	-	
2.1.5	Промежуточный контроль	2	-	-	2		Зачет
<b>2.2</b>	<b>Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>Зачет</b>
2.2.1	Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся	4	2	2	-	-	

	данного региона						
2.2.2	Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля	4	2	2	-	-	
2.2.3	Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями	2	2	2	-	-	
2.2.4	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля	4	2	2	-	-	
2.2.5	Промежуточный контроль	2	-	-	2		Зачет
<b>2.3</b>	<b>Модуль 3. Процедура бронирования</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>2</b>		<b>Зачет</b>
2.3.1	Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование	4	2	2	-	-	
2.3.2	Способы гарантирования и аннулирования бронирования Подтверждение брони.	4	2	2	-	-	
2.3.3	Бронирование от стойки	4	2	2	-	-	
2.3.4	Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании	6	2	4	-	-	ДЭ
2.3.5	Промежуточный контроль	2	-	-	2		Зачет
<b>2.4</b>	<b>Модуль 4. Заселение</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>2</b>		<b>Зачет</b>
2.4.1	Юридические требования к предоставлению документов при процедуре	4	2	2	-	-	

	заселения гостей						
2.4.2	Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей	4	2	2	-	-	
2.4.3	Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей	4	2	2	-	-	
2.4.4	Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей	2	-	2	-	-	
2.4.5	Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями	4	2	2	-	-	
2.4.6	Промежуточный контроль	2	-	-	2		Зачет
<b>2.5</b>	<b><i>Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</i></b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>Зачет</b>
2.5.1	Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей	4	2	2	-	-	
2.5.2	Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами	4	2	2	-	-	
2.5.3	Процедура передачи смены	4	2	2	-	-	
2.5.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2		Зачет
<b>2.6</b>	<b><i>Модуль 6. Продажи услуг</i></b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>		<b>Зачет</b>
2.6.1	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания	5	2	3	-	-	

2.6.2	Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя	2	-	2	-	-	
2.6.3	Промежуточная аттестация	2	-	-	2		Зачет
<b>2.7</b>	<b>Модуль 7. Управление жалобами</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>Зачет</b>
2.7.1	Принципы, лежащие в основе управления конфликтами	4	2	2	-	-	
2.7.2	Алгоритм работы с жалобами гостей	4	2	2	-	-	
2.7.3	Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	4	2	2	-	-	
2.7.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2		Зачет
<b>2.8</b>	<b>Модуль 8. Процедура выселения</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>Зачет</b>
2.8.1	Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда	4	2	2	-	-	
2.8.2	Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда	4	2	2	-	-	
2.8.3	Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей	4	2	2	-	-	
2.8.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2		Зачет
<b>3</b>	<b>Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5</b>		Тест ДЭ

3.1	Проверка теоретических знаний: тестирование	2	-	-	2		Тест
3.2	Практическая квалификационная работа: демонстрационный экзамен по компетенции	3	-	-	3		ДЭ
	<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>59</b>	<b>59</b>	<b>26</b>		

### 3.3. Учебная программа

#### Раздел 1. Теоретическое обучение

##### Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере

Тема 1.1. Современные технологии в профессиональной сфере деятельности.

##### Модуль 2. Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля»

Тема 2.1. Спецификация стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)

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

Практическое занятие: анализ актуальной технической документации по компетенции «Администрирование отеля». Спецификации стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)

##### Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности

Тема 3.1. 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 3.2. 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.

#### Раздел 2. Профессиональный курс

##### Модуль 1. Организация работы и самоуправление

Тема 2.1.1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).

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

Тема 2.1.2. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей.

Лекция: Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей.

Практическое занятие: разбор практических ситуаций в работе администратора службы приема и размещения, требующих взаимодействия различных служб отеля

Тема 2.1.3. Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи.

Лекция: Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи.

Практическое занятие: анализ ситуаций, требующих действий в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций, составление памятки по действиям в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций; составление памятки по оказанию первой доврачебной медицинской помощи, отработка навыков оказания первой доврачебной медицинской помощи, анализ ситуаций оказания первой доврачебной медицинской помощи в отеле.

Тема 2.1.4. Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности

Лекция: Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности

Практическое занятие: выполнение операций в АСУ, имеющейся в ПОО (далее – АСУ), практическое освоение алгоритмов, функций и возможностей АСУ.

## **Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения**

Тема 2.2.1. 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.

Тема 2.2.2. Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

Лекция: Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

Практическое занятие: разбор практических ситуаций построения устной деловой коммуникации, подготовка резюме, разбор практических ситуаций деловой переписки с гостями, с руководством (служебные записки) с другими службами отеля (заявки в техническую службу, в службу питания и др.);



подготовка полной и точной информации для предоставления гостю по материалам сайта отеля (по выбору).

Тема 2.2.3. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями.

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

Тема 2.2.4. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Лекция: Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Практическое занятие: анализ образцов стандартов внешнего вида сетевых отелей.

### **Модуль 3. Процедура бронирования**

Тема 2.3.1. Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование.

Лекция: Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование.

Практическое занятие: предоставление информации об отеле по телефону в ходе выполнения практических ситуаций; индивидуальное и групповое бронирование в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.3.2. Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

Лекция: Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

Практическое занятие: гарантирование и аннулирование бронирования в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.3.3. Подтверждение брони.

Лекция: Подтверждение брони: содержание, механизмы предоставления гостю.

Практическое занятие: подготовка письменного подтверждения брони в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.3.4. Бронирование от стойки.

Лекция: Бронирование от стойки.

Практическое занятие: бронирование от стойки в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.3.5. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Лекция: Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Практическое занятие: работа с автоматизированными системами управления при бронировании в ходе выполнения практических ситуаций.

### **Модуль 4. Заселение**

Тема 2.4.1. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.

Лекция: Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.

Практическое занятие: соблюдение требований к предоставлению документов при процедуре заселения гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.4.2. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей.

Лекция: Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей.

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

Тема 2.4.3. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей.

Лекция: Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей.

Практическое занятие: работа с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.4.4. Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

Практическое занятие: прием и хранение багажа и ценных вещей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.4.5. Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями.

Лекция: Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями.

Практическое занятие: произведение расчетов с гостями в ходе выполнения практических ситуаций.

**Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле**

Тема 2.5.1. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.

Лекция: Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей в ходе выполнения практических ситуаций.

Практическое занятие: актирование порчи имущества, составление актов на обнаружение забытых вещей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.5.2. Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами.

Лекция: Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами.

Практическое занятие: работа с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.5.3. Процедура передачи смены.

Лекция: Процедура передачи смены.

Практическое занятие: передача смены в ходе выполнения практических ситуаций.

### **Модуль 6. Продажи услуг**

Тема 2.6.1. Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.

Лекция: Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.

Практическое занятие: продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.6.2. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя.

Практическое занятие: заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

### **Модуль 7. Управление жалобами**

Тема 2.7.1. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Лекция: Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Практическое занятие: типологизация конфликтов в работе гостиничного предприятия.

Тема 2.7.2. Алгоритм работы с жалобами гостей.

Лекция: Алгоритм работы с жалобами гостей.

Практическое занятие: подготовка ответов на жалобы гостей на качество предоставленных услуг.

Тема 2.7.3. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства.

Лекция: Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации.

Практическое занятие: подготовка ответов на жалобы гостей на качество предоставленных услуг, обоснование принятых решений в предоставлении компенсации за доставленные неудобства

### **Модуль 8. Процедура выселения**

Тема 2.8.1. Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда.

Лекция: Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда.

Практическое занятие: регистрация въезда и отъезда гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.8.2. Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.

Лекция: Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.

Практическое занятие: выставление счетов при выезде гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.8.3. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей.

Лекция: Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей.

Практическое занятие: работа с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

### 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. Организация работы и самоуправление Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения
2 неделя	Модуль 3. Процедура бронирования Модуль 4. Заселение
3 неделя	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле Модуль 6. Продажи услуг
4 неделя	Модуль 7. Управление жалобами Модуль 8. Процедура выселения Итоговая аттестация (демонстрационный экзамен ).

#### 4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ 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 <ul style="list-style-type: none"> <li>– стойка ресепшен;</li> <li>– принтер лазерный BROTHER H-L -5000 D;</li> <li>– моноблок Lenovo IdeaCentre 330-20AST 19,5. клавиатура, мышь, черный;</li> <li>– часы;</li> <li>– зеркало большое в полный рост;</li> <li>– кресло;</li> <li>– журнальный стол;</li> <li>– шкаф стеллаж для папок;</li> <li>– коммерческий телевизор LG 43LT340C (ж/к панель);</li> <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 программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих по профессии.

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

## 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**

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов и (или) экзаменов. По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено»)) или четырех балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

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).