

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 «07» 09 2020 г.

Приказ № 1092 от «01» 06 2020 г.

Программа профессионального обучения -
программа повышения квалификации по профессиям рабочих, должностям
служащих
(с применением электронных образовательных ресурсов, технологий дистанционного
обучения)
по должности служащего
«Дежурный по этажу (гостиницы, кемпинга, пансионата)»
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 ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

1.	Цель реализации программы. Характеристика подготовки	4
2.	Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения	4
3.	Содержание программы	6
4.	Материально-технические условия реализации программы	13
5.	Учебно-методическое и программное обеспечение программы	14
6.	Оценка качества освоения программы	15

1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ

Программа профессионального обучения - программа повышения квалификации рабочих служащих направлена на обучение лиц, уже имеющих профессию рабочего или должность служащего, в целях последовательного совершенствования профессиональных знаний, умений и навыков по имеющейся профессии рабочего или имеющейся должности служащего без повышения образовательного уровня, в рамках имеющейся квалификации по компетенции Администрирование отеля.

Документ об окончании программы: свидетельство о повышении квалификации по должности служащего.

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 должности служащего «Дежурный по этажу (гостиницы, кемпинга, пансионата)». Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

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.

– Приказом Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

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;

- методы контроля качества обслуживания;
- санитарно-гигиенические нормы и правила содержания помещений гостиницы;
- 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 чистоту помещений и прилегающих к помещениям уличных территорий;
- осуществлять подготовку общественных и жилых помещений;
- 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.

2.2 Требования к результатам освоения программы

Наименование профессиональных компетенций в соответствии с видами профессиональной деятельности:

1. Осуществлять прием и размещение гостей.
2. Осуществлять контроль за уборкой помещений общего пользования и административных помещений, расположенных на этаже.
3. Осуществлять работу по оказанию первой помощи гостям в чрезвычайной ситуации.
4. Анализировать жалобы и претензии гостей и принимать оперативные решения по их устранению.
5. Осуществлять контроль за соблюдением работниками правил по охране труда на рабочем месте.
6. Осуществлять контроль за передачей дел работниками по окончании смены.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование и (или) профессиональное обучение по должности служащего «Дежурный по этажу (гостиницы, кемпинга, пансионата)».

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.	Современные требования охраны труда и техники безопасности	2	1		-	1	-
2.	Модуль 1. Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг	4	2		-	2	-
3.	Модуль 2. Деловое общение и управление конфликтами	10	2	4	-	4	-
4.	Модуль 3. Организация работы гостиничного комплекса	10	2	4	-	4	-
5.	Модуль 4. Современные технологии и автоматизация предоставления услуг в гостиничном сервисе	10	2	4	-	4	-
6.	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	10	2	4		4	
7.	Модуль 6. Технология организации деятельности персонала предприятий службы сервиса по уборке жилых и общественных	10	2	6	-	2	-

	помещений						
8.	Модуль 7. Стандартизация обслуживания в гостиничном сервисе	10	4	2	-	4	-
9.	Итоговая аттестация (Квалификационный экзамен).	6	-	-	6	-	КЭ
	ИТОГО:	72	17	24	6	25	-

3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование разделов, тем и модулей	Всего, ак.час.	В том числе				Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог.кон троль	ДОТ	
1	2	3	4	5	6	7	
1	Современные требования охраны труда и техники безопасности	2	1		-	1	-
1.1	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции	2	1			1	-
2	Модуль 1. Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг	4	2		-	2	-
3.1	Особенности государственного регулирования предоставления гостиничных услуг в РФ.	2	1		-	1	-
3.2	Договорные отношения по предоставлению гостиничных услуг. Правовое обеспечение предоставления гостиничных услуг.	2	1		-	1	-
4.	Модуль 2. Деловое общение и управление конфликтами	10	2	4	-	4	-
4.1	Принципы делового общения.	4	2		-	2	-
4.2	Виды конфликтов. Основы	6		4	-	2	-

	предупреждения конфликтов. Переговоры.						
5.	Модуль 3. Организация работы гостиничного комплекса	10	2	4	-	4	-
5.1	Основные функции и службы гостиничного комплекса. Виды услуг, предоставляемых гостиничным комплексом. Общая характеристика гостевого цикла гостиничного комплекса.	10	2	4	-	4	-
6.	Модуль 4. Современные технологии и автоматизация предоставления услуг в гостиничном сервисе	10	2	4	-	4	-
6.1	Информационные технологии и автоматизированные системы управления как фактор конкурентоспособности гостиницы. Бронирование гостиниц через интернет.	4		2	-	2	-
6.2	Анализ современных информационных технологий для автоматизации управления гостиницы. Особенности внедрения информационных технологий и автоматизации в гостиничном сервисе.	6	2	2	-	2	-
7.	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	10	2	4		4	
7.1.	Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей	4		2	-	2	-
7.2	Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными	6	2	2	-	2	-

	средствами						
8.	Модуль 6. Технология организации деятельности персонала предприятий службы сервиса по уборке жилых и общественных помещений	10	2	6	-	2	-
8.1.	Информационная папка гостя	4	2		-	2	-
8.2	Уборка жилых помещений: виды, последовательность, этапы.	2		2			
8.3	Порядок уборки общественных помещений и прилегающей территории	4		2	-	2	-
9.	Модуль 7. Стандартизация обслуживания в гостиничном сервисе	10	4	2	-	4	-
9.1.	Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном предприятии. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного бизнеса.	6	2			2	
9.2	Внедрение мероприятий по управлению качеством Стандарты в гостиничном сервисе.	4	2	2		2	
10.	Итоговая аттестация	6			6		-
10.1	Квалификационный экзамен	6	-	-	6		КЭ
	ИТОГО:	72	17	24	6	25	-

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 по оценке качества обслуживания, для клиентов гостиничного комплекса.

МОДУЛЬ 4 Современные технологии и автоматизация предоставления услуг в гостиничном сервисе.

Тема 6.1. 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 6.2. 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 5 Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле

Тема 7.1. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.

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

Тема 7.2. 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.

МОДУЛЬ 6 Технология организации деятельности персонала предприятий службы сервиса по уборке жилых и общественных помещений

Тема 8.1. Информационная папка гостя.

Лекция: Информационная папка гостя.

Тема 8.2. Уборка жилых помещений: виды, последовательность, этапы. Порядок уборки общественных помещений и прилегающей территории

Лекция: Уборка жилых помещений: виды, последовательность, этапы. Порядок уборки общественных помещений и прилегающей территории.

Тема 8.3. Контроль качества уборки жилых и общественных помещений

Лекция: Контроль качества уборки жилых и общественных помещений.

Практическое занятие: Разработка информационных папок клиентов
Технология формирования оборудования для уборки. Уборочные работы.
Контроль качества уборки жилых и общественных помещений.

МОДУЛЬ 7 Стандартизация обслуживания в гостиничном сервисе

Тема 9.1. 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 9.2. 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

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Мастерская «Администрирование отеля»	Лекции	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы стойка ресепшен;

		<ul style="list-style-type: none"> –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.
	<p>Лабораторные и практические занятия, тестирование, итоговая экзаменационная работа</p>	<p>Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы</p> <ul style="list-style-type: none"> – Лоток для горничной – набор профессиональной химии, салфеток для уборки. – Тележка горничной. – Инвентарь для уборки (ведро с отжимом и шваброй, моющий пылесос, пароочиститель, чехлы для швабры, однодисковая машина роторного типа). – Набор текстиля (банный халат, полотенце в ассортименте, тапочки, комплект постельного белья). – Сейф, минибар.

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.

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

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

5.2. Программное обеспечение

1. Виртуальная обучающая среда Moodle ГБПОУ СГКСТД (режим доступа: <https://sdo-sgkstd.ru/>)
2. Операционная система Windows 10 (стандартные приложения)
3. Интернет браузер Google Chrome
4. Пакет MS Office 2016 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)
5. Программа для организации видеоконференций Zoom
6. Архиваторы WinRar, WinZip
7. Специализированное ПО Автоматизированная система управления гостиницей «OPERA Enterprise Solution».
8. Файл «Отель. База для редактирования».

6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.