

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» мая 2020 г.

Приказ № 1099 от «07» 06 2020 г.

Дополнительная профессиональная программа - программа
повышения квалификации
«Основы бронирования гостиничных услуг»
по компетенции Администрирование отеля

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-техническое и кадровое обеспечение реализации программы	10
5. Учебно-методическое и программное обеспечение программы	11
6. Оценка качества освоения программы	12

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.

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:

- знать правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- знать организацию службы бронирования; – знать виды и способы бронирования;
- знать последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- знать требования к ведению и оформлению документации службы бронирования.

Требования к умениям слушателя по итогам изучения дополнительной профессиональной программы,

уметь:

- уметь организовывать рабочее место службы бронирования;
- уметь принимать и оформлять различные виды заявок;
- уметь осуществлять бронирование различными методами;
- уметь использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- уметь вести документационное обеспечение бронирования;
- уметь вести телефонные переговоры.

Программа разработана в соответствии со:

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

- профессиональным стандартом «Специалист по гостеприимству» (утвержден приказом Минтруда России от 25.12.2014 № 1134н).

2.2 Требования к результатам освоения программы

Наименование профессиональных компетенций в соответствии с видами профессиональной деятельности:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- принимать и оформлять различные виды заявок;
- осуществлять бронирование различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- вести документационное обеспечение бронирования;
- вести телефонные переговоры.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

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

Трудоемкость обучения: 36 академических часов.

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 29 «Администрирование отеля»	4	2	-	2	х	Зачет
2.	Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	-	2	х	Зачет
3.	Модуль 1. Структура, функции и место службы бронирования в гостиничном предприятии	4	2	-	2	х	Зачет
4.	Модуль 2. Технология бронирования гостиничных услуг	4	2	2	2	х	Зачет
5.	Модуль 3. Оформление документов службы бронирования	4	2	2	2	х	Зачет
	Модуль 4. Фирменный стиль в	4	2	-	2	х	Зачет

	общении						
6.	Итоговая аттестация Экзаменационная работа	8	-	-	-	х	ИА
	ИТОГО:	36	12	4	12	х	-

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 «Администрирование отеля»	4	2	-	2		Зачет
1.1	История, современное состояние и перспективы движения WorldSkills International (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»).	1	1	-	-		-
1.2	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции.	1	1	-	-		-
2.	Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	-	2		Зачет
2.1	Требования охраны труда и техники безопасности	1	1	-	-		-
2.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции	1	1	-			-
3	Модуль 1. Структура, функции и место службы бронирования в гостиничном предприятии	4	2		2		Зачет
3.1	Правила предоставления гостиничных услуг. Понятие о гостинице	1	1				
3.2	Служба бронирования и ее взаимодействие с другими службами в гостинице	1	1		-		-
4	Модуль2. Технология бронирования гостиничных услуг	6	2	2	2	х	Зачет
4.1	Виды и формы бронирования	2	1	1			
4.2	Работа с деловыми письмами	2	1	1			

5	Модуль 3. Оформление документов службы бронирования	6	2	2	2	х	Зачет
5.1	Различные формы заявок на бронирование	2	1	1			
5.2	Использование информационно-коммуникационных технологий при бронировании	2	1	1			
6	Модуль 4. Фирменный стиль в общении	4	2	-	2		Зачет
6.1	Правила поведения в конфликтных ситуациях. Культура общения	2	2	-	-		-
7	Итоговая аттестация						-
7.1	Итоговая аттестация Экзаменационная работа	8	-	-	8		ИА
	ИТОГО:	36	12	4	12		-

3.3. Учебная программа

РАЗДЕЛ 1. Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля».

Тема 1.1 История, современное состояние и перспективы движения WorldSkills International (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы») как инструмента развития профессиональных сообществ и систем подготовки кадров.

Лекция:

1. История развития чемпионатного движения WorldSkills International (WSI).
2. История развития чемпионатного движения Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»).
3. Значимость чемпионатного движения в развитии профессионального движения.

Тема 1.2 Актуальная техническая документация Национального чемпионата профессионального мастерства «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) по компетенции.

Лекция:

1. WSR, Техническое описание компетенции.
2. WSR, Регламент проведения чемпионата.
3. WSR, Регламент проведения Демонстрационного экзамена.
4. WSR, Правила конкурса.
5. WSR, онлайн-ресурсы, указанные в данном документе.
6. WSR, политика и нормативные положения.
7. Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции.

РАЗДЕЛ 2. Требования охраны труда и техники безопасности.

Тема 2.1 Требования охраны труда и техники безопасности.

Лекция:

1. Инструкция по охране труда для участников.
2. Инструкция по охране труда для экспертов.
3. Общие требования охраны труда.
4. Требования охраны труда перед началом работы.
5. Требования охраны труда во время работы.
6. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.
7. Требование охраны труда по окончании работ.

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

Лекция:

1. Переработка отходов для повторного использования.
2. Использование экологически чистых материалов.
3. Использование завершенных Конкурсных заданий после окончания конкурса.
4. Использование продукции (расходных материалов) и инструментов из инфраструктурного листа.

МОДУЛЬ 1. Структура, функции и место службы бронирования в гостиничном предприятии

Тема 3.1 Правила предоставления гостиничных услуг. Понятие о гостинице

Тема 3.2 Служба бронирования и ее взаимодействие с другими службами в гостинице

МОДУЛЬ 2 Технология бронирования гостиничных услуг

Тема 4.1 Виды и формы бронирования

Тема 4.2 Работа с деловыми письмами

Практическое занятие:

1. Бронирование номера в гостинице
2. Ответ на запрос бронирования

МОДУЛЬ 3. Оформление документов службы бронирования

Тема 5.1 Различные формы заявок на бронирование

Тема 5.2 Использование информационно-коммуникационных технологий при бронировании

Практическое занятие:

1. Работа с бланками заявок
2. Заполнение заявки онлайн

МОДУЛЬ 4 Фирменный стиль в общении

Тема 6.1 Правила поведения в конфликтных ситуациях. Культура общения

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

Период обучения (недели)*	Наименование раздела, модуля
1 неделя	<p>Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS 29 «Парикмахерское искусство». Требования охраны труда и техники безопасности. Модуль по компетенции 1 Структура, функции и место службы бронирования в гостиничном предприятии Модуль по компетенции 2 Технология бронирования гостиничных услуг Модуль по компетенции 3. Оформление документов службы бронирования</p> <hr/> <p>Модуль по компетенции 3. Оформление документов службы бронирования Модуль компетенции 4 Фирменный стиль в общении Экзаменационная работа</p>

4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Материально-техническое обеспечение реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
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

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 экзаменационной работы.