

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» 2020 г.

Приказ № 409а от «01» 06 2020 г.

Дополнительная профессиональная программа-
программа повышения квалификации
Английский язык для персонала гостиницы
по компетенции Администрирование отеля

г. Самара, 2020 год

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

Автор: Бачерикова Ирина Геннадьевна
преподаватель

СТРУКТУРА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.	Цель реализации программы. Характеристика подготовки	4
2.	Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения	4
3.	Содержание программы	4
4.	Материально-техническое и кадровое обеспечение реализации программы	10
5.	Учебно-методическое и программное обеспечение программы	12
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.

Программа разработана в соответствии со:

- спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications);
- профессиональным стандартом «Специалист по гостеприимству» (утверждён приказом Минтруда России от 09.12.2016 N 1552);
- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

2.2 Требования к результатам освоения программы

В результате освоения дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации должен **знать**:

- стандарты компетенции WSSS 29 «Администрирование отеля»
- правила работы с информационной базой данных гостиницы на иностранном языке;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- лексический (1200 -1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для осуществления процесса коммуникации на профессиональные темы.

В результате освоения дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации должен **уметь**:

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения на иностранном языке;

- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, на иностранном языке;
- оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания на иностранном языке;
- порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
- общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные темы.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

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

Трудоемкость обучения: 72 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	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
1.	Теоретическое обучение	12	6	-	6	х	-
1.1	Современные профессиональные технологии	4	2	-	2	х	Зачёт
1.2	Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS 29 «Администрирование отеля»	4	2	-	2		Зачёт

1.3	Требования охраны труда и техники безопасности.	4	2	-	2		Зачёт
2.	Профессиональный курс	52	0	44	8		-
2.1	Модуль 1. Бронирование и заселение.	18	0	16	2		Зачёт
2.2	Модуль 2. Помощь гостю во время проживания.	10	0	8	2		Зачёт
2.3	Модуль.3. Экстраординарные ситуации	14	0	12	2		Зачёт
2.4	Модуль 4.Выселение	10	0	8	2		Зачёт
3.	Итоговая практическая работа	8	-	-	8		Экзаменационная практическая работа
	ИТОГО:	72	6	44	22		-

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	8
1	Теоретическое обучение	12	6	-	6	х	-
1.1	Современные профессиональные технологии	4	2	-	2	х	<i>Зачёт</i>
1.2	Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS 29 «Администрирование отеля»	4	2	-	2		<i>Зачёт</i>
1.2.1	История, современное состояние и перспективы движения WorldSkills International (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»).	1	1	-	-		-
1.2.2	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции.	1	1	-	-		-
1.3	Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	-	2		<i>Зачёт</i>
1.3.1	Требования охраны труда и техники безопасности на Чемпионате	2	1	-	-		-

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

1.3. 2	Специфические требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции «Администрирование отеля»	2	1	-	-		-
2.	Профессиональный курс	58	0	44	8		-
2.1	Модуль 1. Бронирование и заселение	18	0	16	2		Зачёт
2.1. 1	Бронирование по телефону	4	-	4	-		-
2.1. 2	Бронирование от стойки	4	-	4	-		-
2.1. 3	Заселение walk-in	4	-	4	-		-
2.1. 4	Заселение по предварительной брони	4	-	4	-		-
2.2	Модуль 2. Помощь гостю во время проживания.	10	-	8	2		Зачет
2.2. 1	Предоставление информации об услугах отеля и других услугах	4	-	4	-		-
2.2. 2	Обслуживание в номере	4	-	4	-		-
2.3	Модуль 3. Экстраординарные ситуации	14	-	12	2		Зачет
2.3.	Жалобы клиентов	4	-	4	-		-
2.3. 2	Чрезвычайные ситуации	4	-	4	-		-
2.3. 3	Оказание помощи	2	-	4	-		-
2.4	Модуль 4 Выселение	10	-	8	2		Зачет
2.4. 1	Выселение по предварительной оплате	4	-	4	-		-
2.4. 2	Выселение без предварительной оплаты	4	-	4	-		-
3	Итоговая практическая работа	8	-	-	8		-
3.1	Экзаменационная практическая работа	8	-	-	78		ЭПР
	ИТОГО:	72	6	44	22		-

3.3. Учебная программа

РАЗДЕЛ 1. Современные профессиональные технологии.

Тема 1.1 Современные профессиональные технологии.

Лекция:

1. Современное программное обеспечение для работы в гостинице

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

Тема 2.1 История, современное состояние и перспективы движения WorldSkills International (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»).

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 2.2 Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс 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 3. Требования охраны труда и техники безопасности

Тема 3.1 Требования охраны труда и техники безопасности на Чемпионате

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 3.2 Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции 29 «Администрирование отеля»

Лекция: «Техника безопасности при работе с компьютером и оргтехникой»

МОДУЛЬ 1. Бронирование и заселение

Тема 2.1.1 Бронирование по телефону

Практическое занятие

1. Выполнить бронирование по телефону на английском языке

Тема 2.1.2 Бронирование от стойки

Практическое занятие

1. Выполнить бронирование от стойки на английском языке

Тема 2.1.3 Заселение walk-in

Практическое занятие

1. Выполнить заселение walk-in на английском языке

Тема 2.1.4 Заселение по предварительной брони

Практическое занятие

1. Выполнить заселение по предварительной брони на английском языке

МОДУЛЬ 2. Помощь гостю во время проживания.

Тема 2.2.1 Предоставление информации об услугах отеля и других услугах

Практическое занятие

1. Выполнить задание по предоставлению услуг по питанию на английском языке.
2. Выполнить задание по предоставлению развлекательных услуг в отеле на английском языке
3. Выполнить задание по предоставлению информации о сувенирах, достопримечательностях, кино, театр, рестораны.

Тема 2.2.2 Обслуживание в номере

Практическое занятие

1. Выполнить задание по обслуживанию в номере на английском языке.

МОДУЛЬ 3. Экстраординарные ситуации

Тема 2.3.1 Жалобы клиентов

Практическое занятие

1. Выполнить задание по жалобам гостей в номере на английском языке.

Тема 2.3.2 Чрезвычайные ситуации

Практическое занятие:

1. Выполнить задание при возникновении пожара в гостинице на английском языке.
2. Выполнить задание при возникновении угрозы террористического акта на английском языке.

Тема 2.3.3 Оказание помощи

Практическое занятие:

1. Выполнить задание по оказанию первой медицинской помощи на английском языке
2. Выполнить задание по запросу гостя на английском языке.

МОДУЛЬ 4. Выселение

Тема. 2.4.1 Выселение по предварительной оплате

Практическое занятие:

1. Выполнить задание по выселению гостя, у которого проживание оплачено на английском языке

Тема. 2.4.2 Выселение без предварительной оплаты

Практическое занятие:

1. Выполнить задание по выселению гостя, у которого не оплачено (или частично оплачено) проживание на английском языке.

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

Период обучения (недели)*	Наименование раздела, модуля
1 неделя	Раздел. 1 Современные профессиональные технологии. Раздел 2. Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля». Раздел.3 Требования охраны труда и техники безопасности. Модуль 1. Бронирование и заселение. Модуль 2. Помощь гостю во время проживания
2 неделя	Модуль 3. Экстраординарные ситуации Модуль 4. Выселение Итоговая практическая работа

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

		<p>330-20AST 19,5. клавиатура, мышь, черный;</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 обслуживания в гостиницах Издание: 7-е изд. стер.
4. Техническое описание компетенции.
5. Комплект оценочной документации по компетенции.
6. Инфраструктурный лист компетенции.
7. Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>.
8. 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. По результатам 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 практической работы, которая включает в себя выполнение комплекса с ситуациями на английском языке.

Комплекс заданий

1. Бронирование по телефону
2. Заселение по предварительной брони
3. Помощь гостю во время проживания
4. Экстраординарная ситуация
5. Выселение

1 Ситуация. «Бронирование по телефону»

Иностраный гость хочет индивидуально забронировать себе номер

2. Ситуация. «Заселение по предварительной брони»

Заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально

3. Ситуация. «Помощь гостю во время проживания»

Иностраный гость хочет забронировать столик в ресторане отеля и заказать побудку на утро.

4. Ситуация. «Экстраординарная ситуация»

У гостя в номере прорвало трубу с горячей водой, гость обжегся.

5. Ситуация. Выселение

Выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально