



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ТУРИЗМА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение «Тверской колледж
сервиса и туризма»

СОГЛАСОВАНО

И.о. руководителя ЦОПП
Тверской области

_____ / Е.А. Томашевич /
« ___ » _____ 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Государственное бюджетное
профессиональное образовательное
учреждение «Тверской политехнический
колледж»

_____ / Н.В. Сушко /
« ___ » _____ 2020 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

программа профессиональной подготовки по должности

ПОРТЬЕ

программа для обучающихся общеобразовательных организаций, направленная на
получение первой профессии

для лиц, ранее не имевших профессии рабочего
или должности служащего

Объем программы: 144 ч.

Форма обучения: очно-заочная, с применением дистанционных
образовательных технологий

Тверь - 2020

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.....	3
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	7
3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ	16
4. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	16
5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	23
6. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ	25

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Пояснительная записка

Программа направлена на получение первой профессии обучающихся общеобразовательных организаций. Программа реализуется в рамках реализации в рамках осуществления мероприятий по реализации регионального проекта по разработке и распространению в системе среднего профессионального образования новых образовательных технологий и формы опережающей профессиональной подготовки в рамках федерального проекта «Молодые профессионалы (Повышение конкурентоспособности профессионального образования)» национального проекта «Образование» в Тверской области.

Программа профессионального обучения направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего, с учетом требований профессионального стандарта 25627 Портые и спецификации стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».

К освоению программы допускаются учащиеся общеобразовательных организаций 14-16 лет. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Присваиваемый квалификационный разряд: 3-й разряд

Лица, освоившие программу профессиональной переподготовки и прошедшие итоговую аттестацию, получают свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2013 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп. от 6 февраля 2020 г. №9-ФЗ).
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. №23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов».
- Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. №148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов».
- Приказ Минобрнауки России от 23 августа 2017 г. №816 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».
- локальные акты государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Тверской колледж сервиса и туризма» утверждённые в установленном порядке.
- иные нормативные правовые акты, регламентирующие образовательную деятельность в Российской Федерации.

Программа профессиональной переподготовки разработана с учетом требований:

- 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».

1.2. Требования к результатам обучения и планируемые результаты

В результате освоения программы профессионального обучения у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен

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.

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 гостям
- 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.

1.3. Категория слушателей

Лица, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего имеющих.

К освоению программы допускаются учащиеся общеобразовательных организаций 14-16 лет.

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

1.4. Срок обучения

Нормативный срок обучения по программе составляет **144** часа, с учетом всех видов учебной работы.

1.5. Форма обучения

Очно-заочная, с использованием дистанционных образовательных технологий.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. и лаборато р. занятия	промеж . и итог.ко нтроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Раздел 1. Теоретическое обучение	16	7	4	5	
1.1	Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере	2	1	-	1	Зачет
1.2	Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	8	4	2	2	Зачет
1.3	Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности	6	2	2	2	Зачет
2.	Раздел 2. Профессиональный курс	123	52	55	16	
2.1	Модуль 4. Организация работы и самоуправление	16	8	6	2	Зачет
2.2	Модуль 5. Забота о госте и навыки межличностного общения	16	8	6	2	Зачет
2.3	Модуль 6. Процедура бронирования	20	8	10	2	Зачет
2.4	Модуль 7. Заселение	20	8	10	2	Зачет

2.5	Модуль 8.Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	14	6	6	2	Зачет
2.6	Модуль 9. Продажи услуг	9	2	5	2	Зачет
2.7	Модуль 10. Управление жалобами	14	6	6	2	Зачет
2.8	Модуль 11. Процедура выселения	14	6	6	2	Зачет
3.	Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа (демонстрационный экзамен)	5	-	-	5	Тест ДЭ
	ИТОГО:	144	59	59	26	

2.2 Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. и лаборатор. занятия	промеж. и итог.конт роль	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1	Раздел 1. Теоретическое обучение	16	7	4	5	
<i>1.1</i>	<i>Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>-</i>	<i>1</i>	<i>Зачет</i>

1.1.1	Современные технологии в профессиональной сфере	1	1	-	-	
1.1.3	Промежуточный контроль	1	-	-	1	Зачет
1.2	<i>Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации</i>	8	4	2	2	<i>Зачет</i>
1.2.1	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	6	4	2	-	
1.2.3	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
1.3	<i>Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности</i>	6	2	2	2	<i>Зачет</i>
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
2.	Раздел 2. Профессиональный курс	123	52	55	16	
2.1	<i>Модуль 4. Организация работы и самоуправление</i>	16	8	6	2	<i>Зачет</i>

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
2.2	<i>Модуль 5. Забота о госте и навыки межличностного общения</i>	16	8	6	2	<i>Зачет</i>
2.2.1	Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона	4	2	2	-	-

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
2.3	<i>Модуль 6. Процедура бронирования</i>	20	8	10	2	<i>Зачет</i>
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	-	-
2.3.5	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
2.4	<i>Модуль 7. Заселение</i>	20	8	10	2	<i>Зачет</i>
2.4.1	Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей	4	2	2	-	-

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
2.5	<i>Модуль 8. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</i>	14	6	6	2	Зачет
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
2.6	<i>Модуль 9. Продажи услуг</i>	9	2	5	2	Зачет
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
2.7	Модуль 10. Управление жалобами	14	6	6	2	Зачет
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
2.8	Модуль 11. Процедура выселения	14	6	6	2	Зачет
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
3	Квалификационный экзамен	5	-	-	5	Тест ДЭ

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

2.3 Календарный учебный график

Образовательный процесс в режиме онлайн осуществляется в соответствии с расписанием занятий, доступным слушателю в любое время.

Календарный учебный график – это часть дополнительной профессиональной программы, определяющая продолжительность обучения, последовательность обучения, текущего контроля, и итоговой аттестации.

1. Календарный учебный график при освоении дополнительной программы профессиональной переподготовки в течение **2 календарных месяцев:**

Номер месяца обучения	Т	П	СРС	ПАС	ИАС
1	35	30	0	11	0
2	24	29	0	10	5

Обязательные учебные занятия:

Т – теоретические; П – практические; СРС – самостоятельная работа слушателей; ПАС – промежуточная аттестация слушателей; ИАС – итоговая аттестация слушателей.

Календарный учебный график по программе «Портье»

	ИТОГО ЧАСОВ								ИТОГО ЧАСОВ
	1	2	3	4	5	6	7	8	
	28.10-3.11.2020	4.11-10.11.2020	11.11.17.11.2020	18.11-24.11.2020	25.11.-01.12.2020	02.12.08.12.2020	09.12.15.12.2020	16.12.-18.12.2020	
МОДУЛЬ 1	1								1
МОДУЛЬ 2	6								6
МОДУЛЬ 3	4								4
МОДУЛЬ 4	4	10							14
МОДУЛЬ 5		4	10						14
МОДУЛЬ 6			8	10					18

МОДУЛЬ 7				8	10				18
МОДУЛЬ 8						12			12
МОДУЛЬ 9						6	1		7
МОДУЛЬ 10							12		12
МОДУЛЬ 11								12	12
ПРОМЕЖУТОЧНАЯ И ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ	5	2	2	2	2	2	4	7	26
ИТОГО ЧАСОВ,	20	16	20	20	12	20	17	19	144

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

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 4. Организация работы и самоуправление

Тема 4.1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).

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

Тема 4.2. 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 4.3. 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 4.4. 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 5. Забота о госте и навыки межличностного общения

Тема 5.1. 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 5.2. 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 5.3. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями.

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

Тема 5.4. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Лекция: Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Практическое занятие: анализ образцов стандартов внешнего вида сетевых отелей.

Модуль 6. Процедура бронирования

Тема 6.1. 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 6.2. Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

Лекция: Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

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

Тема 6.3. Подтверждение брони.

Лекция: Подтверждение брони: содержание, механизмы предоставления гостю.

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

6. 4. Бронирование от стойки.

Лекция: Бронирование от стойки.

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

Тема 6.5. 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 7. Заселение

Тема 7. 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 7.2. 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 7.3. 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 7.4. Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

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

Тема 7.4.5. 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 8. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле

Тема 8.1. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.

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

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

Тема 8.2. 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 8.3. Процедура передачи смены.

Лекция: Процедура передачи смены.

Практическое занятие: передача смены в ходе выполнения практических ситуаций.

Модуль 9. Продажи услуг

Тема 9.1. 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 9.2. 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 10. Управление жалобами

Тема 10.1. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Лекция: Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Практическое занятие: типологизация конфликтов в работе гостиничного предприятия.

Тема 10.2. Алгоритм работы с жалобами гостей.

Лекция: Алгоритм работы с жалобами гостей.

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

Тема 10.3. 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 11. Процедура выселения

Тема 11.1. 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 12.2. 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 13.3. 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. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения слушателями настоящей дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки предполагает проведение промежуточной аттестации и итоговой аттестации слушателей по контрольно-измерительным материалам в соответствии с заявленными целями и планируемыми результатами освоения программы.

Промежуточная аттестация и итоговая аттестация являются обязательными для слушателей, обучающихся по настоящей дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки.

Для обеспечения качества освоения слушателями настоящей дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки в рабочих программах дисциплин содержатся примеры фондов оценочных средств, основное назначение которых состоит:

- в управлении достижения целей реализации дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки (планируемых результатов её освоения);
- в оценивании учебных достижений слушателей по итогам изучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), а также в ходе итоговых аттестационных испытаний;
- в обеспечении соответствия результатов обучения задачам профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения.

Фонды оценочных средств, разрабатываемые авторами дополнительных профессиональных программ, формируются на основе следующих основных принципов оценивания:

- объективность – получение объективных и достоверных результатов контроля;
- надёжность – единообразие используемых показателей и критериев оценки учебных достижений слушателей;
- своевременность – получение актуальных результатов контроля;
- эффективность – соответствие результатов деятельности поставленным целям и планиваемым результатам освоения дополнительной профессиональной программы;
- валидность – соответствие объектов оценки поставленным целям обучения.

При разработке фондов оценочных средств обеспечивает их соответствие: Федеральным государственным образовательным стандартам среднего профессионального образования; образовательным технологиям, используемым при реализации соответствующих учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей).

Контрольно-измерительные материалы фондов оценочных средств обладают следующими свойствами:

- предметная направленность;
- структурность (состав и взаимосвязь теоретических и практических компонентов);
- объём (количество контрольно-измерительных материалов, составляющих фонд оценочных средств);
- качество контрольно-измерительных материалов, позволяющее обеспечить получение объективных и достоверных результатов контроля.

Фонд оценочных средств по настоящей дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки включает в себя:

- контрольно-измерительные материалы, представляющие собой тестовые задания из 30 вопросов с выбором единственного правильного ответа для промежуточной аттестации слушателей, осваивающих программу;
- контрольно-измерительные материалы, представляющие собой тестовые задания из 60 вопросов с выбором единственного правильного ответа для итоговой аттестации слушателей, завершающих освоение программы;
- методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, запланированных как результаты обучения, в процессе освоения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей).

Задания, разработанные в виде теста, направлены на проверку освоения слушателями настоящей дополнительной профессиональной программы значимых элементов содержания курса и удовлетворяют следующим требованиям:

- тестовые задания исключают двусмысленность и неясность формулировок;
- формулировка вопроса (ответа) не содержит подсказок;
- в тексте задания исключается двойное отрицание;
- используемая в заданиях терминология не выходит за рамки дополнительной профессиональной программы;
- тестовые задания на выявление знаний справочных сведений отсутствуют.

Разработанные контрольно-измерительные материалы в виде теста проходят внутреннюю экспертизу на соответствие содержания теста содержанию рабочей программы и полноту охвата учебного материала. В случае положительной оценки эксперта тест размещается в электронной тестовой базе программы, а в случае выявления несоответствий тест возвращается на доработку.

Каждое выполненное задание из теста оценивается в баллах – 1 балл за каждое правильно выполненное задание; 0 баллов за каждое неправильное задание. Наибольшее количество возможных набранных баллов: 30 при промежуточной аттестации слушателей; 60 при итоговой аттестации слушателей.

Дифференцированная оценка выставляется в соответствии со следующими критериями:

1) при четырёхбалльной шкале оценивания при промежуточной аттестации слушателей

Интервал	Оценка
15 и менее баллов	Неудовлетворительно
16 – 20 баллов	Удовлетворительно
21 – 25 баллов	Хорошо
26 – 30 баллов	Отлично

2) при двухбалльной шкале оценивания при промежуточной аттестации слушателей

Интервал	Оценка
16 и менее баллов	Не зачтено
17 – 30 баллов	Зачтено

3) при четырёхбалльной шкале оценивания при итоговой аттестации слушателей

Интервал	Оценка
30 и менее баллов	Неудовлетворительно
31 – 40 баллов	Удовлетворительно
41 – 55 баллов	Хорошо
56 – 60 баллов	Отлично

Тестовые задания для промежуточной аттестации слушателей по учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) представлены в разделе, соответствующем этому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) на странице курса, и доступны авторизованному пользователю портала, зачисленному в качестве слушателя по этой дополнительной профессиональной программе.

Техническая поддержка компьютерного тестирования слушателей осуществляется сотрудниками Центра информационных технологий ГБП ОУ «Тверской политехнический колледж». Слушатель в установленное календарным учебным графиком время после освоения материалов обязательных учебных занятий получает допуск к тесту и проходит его в любое удобное ему время. Время, отведённое на тестирование, составляет не менее 45 (90) минут при промежуточной (итоговой) аттестации слушателей. Результаты тестирования в виде оценки доступны слушателю сразу после завершения тестирования.

Слушатель, не сдавший тест (соответствует оценкам «неудовлетворительно» / «не зачтено») имеет право на повторное тестирование.

Результаты тестирования слушателей обобщаются отделом дополнительного образования и оформляются в виде ведомости итоговой аттестации в соответствии с правилами документооборота, установленными локальными нормативными актами профессиональной образовательной организации.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1 Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Реализация настоящей основной профессиональной программы профессионального обучения обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате профессиональной образовательной организации и привлекаемыми к педагогической деятельности на других законных основаниях.

5.2 Требования к материально-техническим условиям

Реализация настоящей программы профессионального обучения с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий предполагает наличие специализированных аудиторий – учебных кабинетов для проведения занятий в формате вебинаров.

Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинетов составляют предметы офисной мебели и видеокамера. Требования к рабочему месту педагогического работника, реализующего настоящую дополнительную профессиональную программу профессиональной переподготовки, определяются соответствующим локальным нормативными актами.

Технические средства обучения, с помощью которых осуществляется реализация настоящей дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки, – это системные блоки, мониторы, ноутбуки, IP или WEB-камеры, микрофоны, колонки.

К оборудованию и технологическому оснащению рабочих мест относится выход в сеть Интернет.

Эффективное использование дистанционных образовательных технологий и электронных образовательных ресурсов в целях беспрепятственного и своевременного освоения слушателями настоящей дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки обеспечивается качественным доступом педагогических работников и слушателей к информационно-телекоммуникационной сети.

Используемая при реализации настоящей дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки система электронного обучения удовлетворяет следующим требованиям по управлению курсом:

- автор-разработчик (автор-составитель) курса имеет полный контроль над курсом: изменение настроек, правка содержания, обучение;
- педагогический работник имеет все возможности по организации обучения без возможности изменять контент курса, а при необходимости внести изменения педагогический работник обращается к автору-разработчику (автору-составителю) курса;

- обеспечена возможность загрузки курсов в формате системы дистанционного обучения;
- обеспечена возможность включения в настоящую дополнительную профессиональную программу профессиональной переподготовки большого набора различных элементов (ресурсов, форумов, тестов, заданий, глоссариев, опросов, анкет, чатов, лекций, семинаров, баз данных, схем, рисунков, презентаций);
- обеспечена удобная возможность редактирования текстовых областей с помощью встроенного HTML-редактора;
- предоставлены различные способы оценки работы слушателей по разработанным и утверждённым в установленном порядке критериям;
- все оценки собирают в единый журнал, содержащий удобные механизмы для подведения итогов, создания и использования необходимых документарных отчётов, импорта и экспорта оценок;
- встроена удобная система учёта и отслеживания активности слушателей, позволяющая отслеживать участие как в курсе в целом, так и детальную информацию по каждому элементу курса;
- интегрирована электронная почта, позволяющая отправлять копии сообщений в форумах, а также отзывы и комментарии педагогических работников и другую учебную информацию.

Рекомендуемы требования к рабочему месту слушателя (потребителя образовательной услуги)

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

Операционная система: не ниже Windows 7 .

Процессор: 4 ядра 4 потока или выше.

ОЗУ: от 4 Гб.

Жёсткий диск: SSD носитель.

Google Chrome, Firefox, ЯндексБраузер, Safari.

Доступ к интернету 20 Мбит\с

5.3 Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям

Настоящая дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки обеспечивается курсами лекций и практических занятий по всем учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) посредством:

- вебинаров,
- учебно-методических разработок в электронной форме,
- высокоскоростного подключения к сети Интернет,
- наличия обратной связи с участниками в режиме реального времени (чат),
- возможности скачивания дополнительных материалов, предоставленных преподавателем,
- прямой ссылки на вебинар без дополнительной установки программного обеспечения,
- быстрой и простой регистрацией.

Слушатели настоящей дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки могут дополнительно использовать при обучении

следующие электронные ресурсы:

- Сайт Информика www.informika.ru
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://www.edu-all.ru/>
- Министерство образования и науки РФ ФГАУ «ФИРО» <http://www.firo.ru/>
- Научная электронная библиотека eLIBRARY <https://elibrary.ru/>
- Российская государственная библиотека <https://www.rsl.ru>
- Российская национальная библиотека <http://nlr.ru/lawcenter>.
- Российское образование. Федеральный портал. <http://www.edu.ru/>
- Федеральный институт педагогических измерений www.fipi.ru
- Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов <http://fcior.edu.ru>
- Научная электронная библиотека <https://e.lanbook.com/books>

5. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Алексеева Ольга Владимировна, преподаватель ГБПОУ «ТКСиТ»