



Министерство сельского хозяйства
Тверской области
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение «Западнодвинский
технологический колледж им.И.А.Ковалева»

СОГЛАСОВАНО

И.о. руководителя ЦОПП
Тверской области

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБП ОУ «Тверской политехнический
колледж»

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

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

программа профессиональной подготовки по профессии

20063 АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ (ДОМА ОТДЫХА)

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

СОДЕРЖАНИЕ:

Оглавление

| | |
|---|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ | 3 |
| 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ | 7 |
| 3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ | 11 |
| 4. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ..... | 23 |
| 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ | 26 |
| 6. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ | 28 |

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 20063 «Администратор гостиницы (дома отдыха), с учетом требований профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей». К освоению программы допускаются учащиеся общеобразовательных организаций 14-16 лет. Медицинские ограничения регламентированы перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Лица, освоившие программу профессиональной подготовки и прошедшие итоговую аттестацию, получают свидетельство об обучении. Квалификация выпускника: Администратор гостиницы (дома отдыха).

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 ГБПОУ «Западнодвинский технологический колледж им.И.А.Ковалева», утверждённые в установленном порядке.
- иные нормативные правовые акты, регламентирующие образовательную деятельность в Российской Федерации.

Программа профессиональной подготовки разработана с учетом требований: Профессионального стандарта 33.022 Работник по приему и размещению гостей (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н;

Требования к результатам обучения и планируемые результаты

Осваиваемый вид профессиональной деятельности (в соответствии с профстандартом):

- осуществление вспомогательных функций при выполнении аудиторского задания и оказании прочих услуг, связанных с аудиторской деятельностью.

Цель реализации программы: формирование профессиональных компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности.

Результаты реализации программы – овладение трудовыми функциями:

- выполнение отдельных поручений для целей аудиторского задания и оказания прочих услуг, связанных с аудиторской деятельностью;
- выполнение аудиторских процедур (действий), осуществление отдельных операций при оказании сопутствующих аудиту и прочих услуг, связанных с аудиторской деятельностью.

Формирование и/или совершенствование следующих компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности (в соответствии с профстандартом):

| | |
|---|---|
| Обобщенная трудовая функция | <i>Код D. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</i> |
| Трудовая функция | <i>Код D/01.3. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</i> |
| Формирование и/или совершенствование следующих компетенций (трудовые действия) | <i>Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</i> |
| | <i>Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</i> |
| | <i>Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения</i> |
| | <i>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</i> |
| Необходимые умения | <i>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</i> |
| | <i>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</i> |
| | <i>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</i> |
| | <i>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</i> |
| | <i>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</i> |
| Необходимые знания | <i>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения</i> |
| | <i>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</i> |
| | <i>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</i> |
| | <i>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</i> |
| | <i>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</i> |
| | <i>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</i> |
| | <i>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</i> |
| | <i>Требования охраны труда</i> |
| | <i>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</i> |
| | <i>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</i> |
| Трудовая функция | <i>Код D/02.3Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</i> |
| Формирование и/или совершенствование | <i>Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения</i> |

| | |
|---|---|
| следующих компетенций (трудовые действия) | Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения |
| | Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения |
| | Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| | Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| | Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| | Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения |
| | Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| | Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения |
| Необходимые умения | Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| | Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме |
| | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| | Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения |
| | Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
| | Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме |
| | Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
| | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
| | Требования охраны труда |
| | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
| Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей | |
| Трудовая функция | Код D/03.3Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| Формирование и/или совершенствование следующих компетенций (трудовые действия) | Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| | Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения |
| Необходимые умения | Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме |
| | Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения |
| | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
| | Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
| | Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения |

| | |
|--|---|
| | <i>инога средства размещения в наличной и безналичной форме</i> |
| | <i>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</i> |
| | <i>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</i> |
| | <i>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</i> |
| | <i>Требования охраны труда</i> |
| | <i>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</i> |
| | <i>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</i> |

1.2. Категория слушателей

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

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

1.3. Срок обучения

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

1.4. Форма обучения

Очно-заочная, с использованием дистанционных образовательных технологий.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

| № | Наименование разделов и модулей | Всего, | В том числе: | | | Форма контроля |
|--|--|------------|--------------|----------------------|-----------------------------------|----------------|
| | | час. | Лекции | Практические занятия | Промежуточный и итоговый контроль | |
| Раздел 1. Общетеоретический курс | | 60 | 54 | | - | - |
| 1.1 | Модуль 1. Организация и технология службы приема и размещения | 20 | 18 | - | 2 | Зачет |
| 1.2 | Модуль 2. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | 20 | 18 | - | 2 | Зачет |
| 1.3 | Модуль 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 20 | 18 | - | 2 | Зачет |
| Раздел 2. Общеотраслевой курс (раздел добавляется при обучении по спецификации WSR) | | 4 | 4 | - | - | - |
| 2.1 | Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «...» | - | 2 | - | - | - |
| 2.2 | Требования охраны труда и техники безопасности | - | 2 | - | - | - |
| Раздел 3. Профессиональный курс (при составлении программы с учетом стандартов WSR состав модулей зависит от требований соответствующей спецификации) | | 60 | - | 50 | - | - |
| 3.1 | Модуль 1. Заселение гостя в отель (по стандартам WSR) | 12 | - | 10 | 2 | Зачет |
| 3.2 | Модуль 2. Бронирование по телефону (по стандартам WSR) | 12 | - | 10 | 2 | Зачет |
| 3.3 | Модуль 3. Выселение (по стандартам WSR) | 12 | - | 10 | 2 | Зачет |
| 3.4 | Модуль 4. Помощь гостям во время проживания (по стандартам WSR) | 12 | - | 10 | 2 | Зачет |
| 3.5 | Модуль 5. Туристическая информация (по стандартам WSR) | 12 | - | 10 | 2 | Зачет |
| Всего (с зачетом) | | 124 | 58 | 50 | 16 | - |
| Консультации | | 16 | | | 16 | |
| Зачет (тестирование) | | | - | - | 16 | - |
| Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний (тестирование). | | 4 | - | - | 4 | Экзамен |
| Итого: | | 144 | 58 | 50 | 36 | - |

2.2 Учебно-тематический план

| № | Наименование разделов и модулей | Всего час. | В том числе: | | | Форма контроля |
|---|---|---------------|--------------|-------------------------|--|-------------------|
| | | | Лекции | Практические занятия | Промежу- точный и итоговый контроль | |
| Раздел 1. Теоретическое обучение | | 60 | 54 | - | 6 | - |
| 1.1 | Модуль 1. Организация и технология службы приема и размещения | 20 | 18 | - | 2 | Зачет |
| 1.1.1 | Тема 1. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. | | 2 | - | - | - |
| 1.1.2 | Тема 2. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. | | 2 | - | - | - |
| 1.1.3 | Тема 3. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. | | 2 | - | - | - |
| 1.1.4 | Тема 4. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями. | | 2 | - | - | - |
| 1.1.5 | Тема 5. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные, предоставляемые гостиницей. | | 2 | - | - | - |
| 1.1.6 | Тема 6. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. | | 2 | - | - | - |
| 1.1.7 | Тема 7. Регистрация иностранных граждан. Выезд иностранных гостей. | | 2 | - | - | - |
| 1.1.8 | Тема 8. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. | | 2 | - | - | - |
| 1.1.9 | Тема 9. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. | | 2 | - | - | - |
| 1.1.n | Промежуточная аттестация (зачет) | | - | - | 2 | зачет |
| 1.2 | Модуль 2. Организация и технология работы службы бронирования и продаж | 20 | 18 | - | 2 | Зачет |
| 1.2.1 | Тема 1. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. | | 2 | - | - | - |
| 1.2.2 | Тема 2. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества. | | 2 | - | - | - |
| 1.2.3 | Тема 3. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Понятие, цели, виды переговоров. | | 2 | - | - | - |
| 1.2.4 | Тема 4. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. | | 2 | - | - | - |
| 1.2.5 | Тема 5. Способы бронирования мест в | | 2 | - | - | - |

| | | | | | | |
|--|--|-----------|-----------|---|----------|--------------|
| | <i>гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.</i> | | | | | |
| 1.2.6 | <i>Тема 6.Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.</i> | | 2 | - | - | - |
| 1.2.7 | <i>Тема 7.Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.</i> | | 2 | - | - | - |
| 1.2.8 | <i>Тема 8.Цена и тариф управление доходами (revenue management) Понятие тарифа. Варианты тарифов.</i> | | 2 | - | - | - |
| 1.2.9 | <i>Тема 9.Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.</i> | | 2 | - | - | - |
| 1.2 п | <i>Промежуточная аттестация (зачет)</i> | | | | 2 | зачет |
| 1.3 | Модуль 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 20 | 18 | - | 2 | Зачет |
| 1.3.1 | <i>Тема 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.</i> | | 2 | - | - | - |
| 1.3.2 | <i>Тема 2. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.</i> | | 2 | - | - | - |
| 1.3.3 | <i>Тема 3.Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i> | | 2 | - | - | - |
| 1.3.4 | <i>Тема 4.Планирование потребности в материальных ценностях.</i> | | 2 | - | - | - |
| 1.3.5 | <i>Тема 5. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.</i> | | 2 | - | - | - |
| 1.3.6 | <i>Тема 6. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.</i> | | 2 | - | - | - |
| 1.3.7 | <i>Тема 7.Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.</i> | | 2 | - | - | - |
| 1.3.8 | <i>Тема 8.Сохранность имущества проживающих</i> | | 2 | - | - | - |
| 1.3.9 | <i>Тема 9. Обеспечение безопасности проживающих.</i> | | 2 | - | - | - |
| 1.3 п | <i>Промежуточная аттестация (зачет)</i> | | - | - | 2 | |
| Раздел 2. Общеотраслевой курс (раздел добавляется при обучении по спецификации WSR) | | 4 | 4 | - | - | - |
| 2.1 | Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс | | 2 | - | - | - |

| | | | | | | |
|--|---|----|---|----|----|-------|
| | Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля» | | | | | |
| 2.2 | Требования охраны труда и техники безопасности | | 2 | - | - | - |
| Раздел 3. Профессиональный курс (при составлении программы с учетом стандартов WSR состав модулей зависит от требований соответствующей спецификации) | | 60 | - | 50 | 10 | - |
| 3.1 | Модуль 1. Заселение гостя в отель (по стандартам WSR) | 12 | - | 10 | 2 | Зачет |
| 3.1.1 | Тема 1. Термины: Отель (гостиница), регистрационная форма. | | - | 2 | - | - |
| 3.1.2 | Тема 2. Действия при заселении гостя. | | - | 2 | - | - |
| 3.1.3 | Тема 3. Интерактивное задание: Процедура заселение гостя | | - | 2 | - | - |
| 3.1.4 | Тема 4. Решение ситуационных задач. | | - | 4 | - | - |
| | Зачет | | - | - | 2 | - |
| 3.2 | Модуль 2. Бронирование по телефону (по стандартам WSR) | 12 | - | 10 | 2 | Зачет |
| 3.2.1 | Тема 1. Термины: Отель, Бронирование, Upsale? Crosssale, Расчетный час, Гарантированное и негарантированное бронирование. | | - | 2 | - | - |
| 3.2.2 | Тема 2. Действия при бронировании номера по телефону. | | - | 2 | - | - |
| 3.2.3 | Тема 3. Интерактивное задание: Оформление бронирования. | | - | 2 | - | - |
| 3.2.4 | Тема 4. Решение ситуационных задач | | - | 4 | - | - |
| | Зачет | | - | - | 2 | - |
| 3.3 | Модуль 3. Выселение (по стандартам WSR) | 12 | - | 10 | 2 | Зачет |
| 3.3.1 | Тема 1. Термины: Счет, информационный счет, фискальный чек, слип-чек с электронного термина, АСУ, СПИР, негарантированное бронирование. | | - | 2 | - | - |
| 3.3.2 | Тема 2. Действия при выезде гостя из отеля. | | - | 2 | - | - |
| 3.3.3 | Тема 3. Интерактивное задание: Процедура выписки гостя. | | - | 2 | - | - |
| 3.3.4 | Тема 4. Решение ситуационных задач. | | - | 4 | - | - |
| | Зачет | | - | - | 2 | - |
| 2.4 | Модуль 4. Помощь гостям во время проживания (по стандартам WSR) | 12 | - | 10 | 2 | Зачет |
| 3.4.1 | Тема 1. Термины: Виды ситуаций возникших во время проживания. | | - | 2 | - | - |
| 3.4.2 | Тема 2. Действия, если гость просит оставить вещи на хранения. | | - | 2 | - | - |
| 3.4.3 | Тема 3. Интерактивное задание: Гость обратился с просьбой о помощи. | | - | 2 | - | - |
| 3.4.4 | Тема 4. Решение ситуационных задач. | | - | 4 | - | - |
| | Зачет | | - | - | 2 | - |

| | | | | | | |
|--|--|------------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| 3.5 | Модуль 5. Туристическая информация (по стандартам WSR) | 12 | - | 10 | 2 | Зачет |
| 3.5.1 | <i>Тема 1. Термины: Отель, СПИР, Консьерж.</i> | | - | 2 | - | - |
| 3.5.2 | <i>Тема 2. Действия при предоставлении гостю туристической информации.</i> | | - | 2 | - | - |
| 3.5.3 | <i>Тема 3. Интерактивное задание: Предоставить гостю туристическую информацию.</i> | | - | 2 | - | - |
| 3.5.4 | <i>Тема 4. Решение ситуационных задач.</i> | | - | 4 | - | - |
| | <i>Зачет</i> | | - | - | 2 | - |
| Всего | | 108 | 58 | 50 | 32 | - |
| Зачет(тестирование) | | 16 | - | - | 16 | - |
| Консультации | | 16 | - | - | 16 | - |
| Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний (тестирование). | | 4 | - | - | 4 | Экзамен |
| Итого: | | 144 | 58 | 50 | 36 | - |

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.

3. Календарный учебный график по программе 20063 «Администратор гостиницы (дома отдыха)».

| | Учебные недели, количество часов в неделю, в т.ч. дистанционного обучения | | | | | | | | | | ИТОГО часов |
|---------------------|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| | 15.10-16.10 | 19.10-23.10 | 26.10-30.10 | 02.11-06.11 | 09.11-13.11 | 16.11-20.11 | 23.11-27.11 | 30.11-04.12 | 07.12-11.12 | 14.12-18.12 | |
| Раздел 1. | | | | | | | | | | | 60 |
| Модуль 1 | 1 | 4 | 7 | 4 | 4 | | | | | | 20 |
| Модуль 2 | 1 | 4 | 7 | 4 | 4 | | | | | | 20 |
| Модуль 3 | 1 | 4 | 7 | 4 | 4 | | | | | | 20 |
| Раздел 2 | | | | | | | | | | | 4 |
| 2.1 | 1 | 1 | | | | | | | | | 2 |
| 2.2 | 1 | 1 | | | | | | | | | 2 |
| Раздел 3 | | | | | | | | | | | 60 |
| Модуль 1 | | | | | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 12 |
| Модуль 2 | | | | | | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Модуль 3 | | | | | | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Модуль 4 | | | | | | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| Модуль 5 | | | | | | 3 | 2 | 2 | 5 | | 12 |
| Консультации | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 5 | | 5 | 16 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----------|------------|
| Квалификационный экзамен | | | | | | | | | | 4 | |
| ИТОГО часов, в том числе: | | | | | | | | | | | 144 |
| Дистанционно (с применением электронных технологи) | 6 | 15 | 22 | 13 | 15 | 15 | 15 | 15 | 12 | 16 | 144 |

5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

Дополнительные профессиональные программы имеют модульное построение. Модульный подход ориентирован на решение следующих методических задач:

- построение модуля учебных программ;
- определить цели модуля;
- освоение компетенции, т.е. на то, что будет знать, понимать и в состоянии делать слушатель при успешном завершении модуля (программы);
- возможность непрерывного совершенствования модулей и программ;
- совершенствование системы оценки результатов обучения по программе профессиональной переподготовки.

В содержании рабочих программ учебных модулей отражены получаемые знания, умения и владения, необходимые для реализации профессиональной деятельности в соответствии с современными условиями действующим законодательством.

К основным задачам программ учебных модулей относятся:

- структура и содержания учебного материала модулей полностью отражает проф. компетенции;
- распределение трудоёмкости учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) по темам и видам занятий;
- определение форм и методов контроля уровня овладения слушателями учебным материалом модулей;

Рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) предусматривают:

- перечень разделов и тем с аннотированным описанием основных вопросов, подлежащих изложению, в заданной последовательности;
- наименование видов занятий по каждой теме (лекции, практические занятия);
- содержание и формы самостоятельной работы слушателей;
- формы текущего контроля овладения слушателями учебных модулей;
- материально-техническое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей);
- кадровое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) в форме списка составителей программы;
- примерный перечень контрольных вопросов, позволяющих слушателю самостоятельно оценить уровень освоения им соответствующего учебного предмета, курса, дисциплины (модуля).

Раздел 1. Общетеоретический курс

Учебная программа

Модуль 1. Организация и технология службы приема и размещения

Тема 1. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.

Лекция: Первая служба гостиницы, с которой встречается каждый гость, — служба приема и размещения (ресепшн, или frontoffice). Ее персонал осуществляет основное взаимодействие с клиентами и имеет самый длительный контакт с ними. По принятой в индустрии гостеприимства оценке

качества обслуживания и системы его поддержания служба приема и размещения является четвертой «точкой соприкосновения», по которой оценивается отель в целом.

Тема 2. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.

Лекция: Рабочее место службы приема, размещения и выписки. Работа за стойкой – наиболее распространенная и традиционная, она очень ответственна и важна. Стойка – своего рода лицо отеля и, значит, должна выглядеть безупречно. Работа за стойкой ресепшн очень мобильна, служащий находится в постоянном общении с клиентами и коллегами, ведет переговоры по телефону.

Традиционное и привычное место стойки – слева от входа в холл, однако она может располагаться и справа, и непосредственно напротив входа. Все это приемлемо и допустимо, если соблюдаются основные правила:

- стойка должна располагаться таким образом относительно входа, чтобы у сотрудников службы была беспрепятственна возможность видеть всех входящих и выходящих из гостиницы;
- стойка должна располагаться между центральным входом в гостиницу и лифтами таким образом, чтобы со стойки сотрудник мог видеть весь путь гостя от момента входа в гостиницу до момента входа в лифт или номер.

Служба приема и размещения состоит из двух частей. Frontoffice – собственно стойка ресепшн, где происходит общение гостей с сотрудниками отеля. Backoffice – помещение, которое в обязательном порядке должно располагаться за стойкой, вне поля зрения гостей и несотрудников гостиницы.

Тема 3. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.

Лекция: В гостинице каждый день можно столкнуться с ситуациями, когда то, что говорит персонал гостям, или привлекает, или отпугивает их.

Необходимо внимательно подбирать слова и выражения, потому что мысли превращаются в слова, а слова превращаются в действия. Ведь все действия сотрудника превращаются в привычку, а привычка превращается в поведение, и как следствие — поведение превращается в судьбу.

Рассмотрим фразы, которых нужно избегать, потому что они очень раздражают гостей и клиентов, а также рекомендуемые их альтернативные варианты — в более вежливой и поэтому выгодной для отеля форме.

Тема 4. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.

Лекция: Конфликтные ситуации в отеле встречаются достаточно часто. В психологии гостиничного обслуживания выделена категория «трудных гостей», которые в большинстве своем и генерируют конфликтные ситуации. Психологические условия отдыха в гостинице как бы подводят итог всем остальным условиям отдыха, придавая последнему целостный характер. Игнорирование психологических условий организации гостиничного отдыха создает предпосылки для возникновения «ложки дегтя в бочке меда». Иногда персонал гостиницы подвергается враждебному психологическому воздействию. Агрессивность гостя нередко либо провоцирует персонал гостиницы на ответную враждебность, либо делает его беспомощным.

Тема 5. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные, предоставляемые гостиницей.

Лекция: Количество и качество услуг, предоставляемых гостиницей, зависит от размеров предприятия и влияет на его категорию престижа. Основные опции (кроме проживания и питания):

- обеспечение минимальными бытовыми условиями;
- побудка к определенному времени;

- предоставление различной информации;
- предоставление аптечки;
- вызов скорой помощи;
- обеспечение корреспонденцией (или интернетом);
- уборка жилых помещений.

За перечисленные гостиничные опции не взимается плата. Их предоставляют все виды отелей: от студенческого хостела, до крупных гостиничных комплексов. Увеличения списка и качества основных услуг прямо пропорционально статусу заведения.

Тема 6. Системы и технологии службы приема и размещения:

неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.

Лекция: Специфика гостиничного сервиса не терпит медлительности. Ни одна технологическая операция в гостинице не должна быть утомительной и занимающей у клиентов много времени. Большая роль в ускорении процесса работы принадлежит системам автоматизации гостиниц. На сегодняшний день большая часть гостиниц автоматизированы, ведь преимущества данных систем очевидны не только отельерам, но и гостям.

Многие специалисты по организации гостиничного дела рекомендуют внедрять передовые технологии обслуживания, а в качестве примера приводят опыт работы одной из гостиниц в Токио, в которой максимальное время, необходимое на оформление при заезде гостя, предварительную оплату, получение ключей и прочее не превышает 45 с. Во многих гостиницах эта процедура занимает 10—15 мин.

Тема 7. Регистрация иностранных граждан. Выезд иностранных гостей.

Лекция: Регистрация иностранцев, которые прибыли в РФ, является их обязанностью вне зависимости от цели визита. Российскими законами установлено, что сделать временную прописку зарубежным гостям надо в течение семи суток с момента их прибытия в страну. Если иностранец приехал на меньший срок, в регистрации нет надобности. Кроме того, от необходимости становиться на миграционный учет освобождены следующие категории иноземных граждан: Путешественники, которые едут через территорию РФ транзитом. Специалисты высокой квалификации, а также члены их семей. Члены экипажа любого гражданского судна, если они будут проживать в стране не больше суток, а также военных судов, которые прибыли в Россию с государственным визитом.

Тема 8. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Лекция: Для слаженной работы всего гостиничного предприятия и для эффективного выполнения своих функций все службы гостиницы должны тесно взаимодействовать между собой, не конфликтовать по рабочим вопросам, уметь приходить к компромиссу и понимать важность взаимопомощи. Таким образом, они обеспечивают бесперебойное обслуживание гостей, своевременное исполнение их пожеланий по любому вопросу.

Служба приёма и размещения является неким центром взаимодействия всех служб отеля, так как гость чаще всего контактирует именно с сотрудниками службы приёма, и все заявки на ту или иную услугу поступают непосредственно к сотрудникам этой службы, которые посредством тесных связей с другими подразделениями добиваются нужного результата.

Тема 9. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.

Лекция: Завершающей стадией цикла обслуживания гостя является его выезд и отеля, на которой осуществляется тщательное документационное оформление выезда гостя, а завершающей стадией в финансовых операциях клиента является оплата им счета (или приведение счета к нулевому балансу).

При выезде гость освобождает номер, получает подтверждение оплаты счета и покидает гостиницу. Как только клиент выехал, служба приема и размещения меняет статус номера и информирует об этом подразделение, обслуживающее номерной фонд. Выписка гостиница кассовый оплата

При отъезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные услуги.

Форма промежуточной аттестации: (зачет)

Модуль 2. Организация и технология работы службы бронирования и продаж

Тема 1. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.

Лекция: Роль службы бронирования в гостинице нельзя недооценивать. От оперативной работы этого подразделения зависит скорость поступления заявок от гостей и их обработка, следовательно, возрастает конкурентоспособность гостиницы. Служба бронирования - это связующее звено между потенциальными клиентами со всего мира и гостиницей. Она предоставляет возможность охватить огромное количество регионов и предлагать услуги гостиницы всем желающим. От эффективности работы этой службы зависит коэффициент загрузки и расширение клиентской базы гостиницы.

К функциям службы бронирования относятся:

- - прием заявок и их обработка;
- - составление необходимой документации - графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда;
- - Изучение спроса на гостиничные услуги.

Тема 2. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества.

Лекция: Как уже было отмечено, службу бронирования возглавляет менеджер, подчиняющийся директору отдела сбыта или директору отдела обслуживания. Количество служащих отдела зависит от размеров гостиницы и составляет 3-5 человек. Их основной задачей является реализация самого большого количества номеров гостиницы за максимально высокую цену.



Рисунок 1 - Пример структуры службы приема и размещения

Тема 3. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Понятие, цели, виды переговоров.

Лекция: Самым необходимым качеством для сотрудника гостиничного комплекса является умение общаться с гостями. При трудоустройстве сотрудников службы бронирования обучают правилам общения с гостями, телефонных переговоров, разрешения конфликтов и т.д. Вежливость и структурированность в общении с гостями являются одним из главных факторов, влияющих на имидж гостиничного комплекса. Поэтому необходимо соблюдать технологию телефонных переговоров по бронированию и отмены брони номеров. Предлагаю вам готовый стандарт телефонных переговоров службы бронирования гостиничного комплекса.

Тема 4. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное.

Лекция: Понятие и сущность процесса бронирования. *Бронирование* – это предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей.

Резервирование номеров - это бронирование номера, производимое отделом бронирования по заявкам клиентов. Бронирование определяет следующие показатели: срок проживания, количество человек, тип комнаты, цену.

Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Срок проживания измеряется ночами.

При определении количества человек, которые будут проживать в номере, необходимо отметить, есть ли среди них дети, так как во многих гостиницах дети до определенного возраста проживают бесплатно.

Тема 5. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.

Лекция: Комплексное обслуживание включает набор (турпакет) туристских услуг. Услуги в туризме разнообразны: размещение, питание, перевозка, экскурсионные, досугово-развлекательные и бытовые услуги, спортивные и курортные программы, туристские походы и многое другое.

Пакет услуг (турпакет) - это произведенный туроператором туристский продукт, состоящий из определенного набора услуг: перевозки, размещения, питания, экскурсий и т. д. Пакет услуг на туре формируется исходя из цели путешествия и потребностей туристов по выбранному ими виду туристского отдыха.

При формировании тура и его пакета возможны два варианта работы с туристами: а) реализация *заказных туров*; б) реализация *инклюзив-туров*.

Тема 6. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.

Лекция: Аннуляция негарантированного бронирования. Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование. Сотрудник должен удостовериться, что заказ на бронирование отменен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером.

Тема 7. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.

Лекция: Администратор службы приема и размещения для отчетности заполняет такие формы документов как:

- Анкета;
- Журнал регистрации;
- Счет;
- Кассовый отчет;

- Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету;
- Заявка на бронирование номера;
- Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг.

В обязанности администратора входит прием и регистрация гостей, контроль за исполнением просьб постояльцев, информирование других служб отеля о прибывших и ушедших. Поскольку отель небольшой, то также выполняет функции кассира, рассчитываясь с клиентами. Он также принимает телефонные звонки и регистрирует бронирование номера по телефону. Ставший популярным в последнее время способ заказа номеров гостиниц через Интернет добавляет работы администратору. Администратор службы приема и размещения также ответственен за отправку факсов о подтверждении бронирования.

Тема 8. Цена и тариф управление доходами (revenue management) Понятие тарифа.

Варианты тарифов.

Лекция: После создания продукта и определения каналов его сбыта перед менеджментом отеля встает вопрос о максимизации доходов и прибыли от его продаж. Ценообразование является процессом выбора и установления таких расценок на продукты/услуги отеля, которые позволяют ему:

- культивировать платежеспособный спрос, т.е. совершать продажи;
- покрывать издержки на производство гостиничных продуктов;
- максимизировать прибыль от продаж.

Ценообразование, или политика цен по своей сути, — это система стандартных правил определения цены гостиничного продукта при его реализации. Как правило, ценовая политика разрабатывается на длительный срок и приспособляется к меняющимся условиям рынка. Целесообразно использовать гибкий подход к ценообразованию, т.е. цена должна обладать маневренностью и динамичностью.

Тема 9. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.

Лекция: В данном случае цена на любую из услуг, предоставляемых отелем, будет четко реагировать на изменения состояния рынка, соотношения спроса и предложения. Это важная проблема для руководства, что предполагает постоянный анализ изменений, происходящих в сфере гостеприимства и влияние изменения цен и тарифов на экономические результаты деятельности гостиницы.

Для стимулирования объема реализации основных и дополнительных услуг отечественные гостиничные предприятия также используют различные ценовые скидки и дифференциацию цен и тарифов.

В большинстве отечественных гостиниц используются как сезонные, так и коммерческие скидки, связанные со сроком пребывания посетителей или предоставлением гостиницей определенных видов обязательных услуг по объективным причинам. К сезонным можно отнести также скидки на время рождественских и новогодних праздников, Пасхи и августовских каникул.

Промежуточная аттестация (зачет)

Модуль 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема 1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.

Лекция: Гостиничный комплекс является одним из важнейших элементов социальной сферы, а также играет большую роль в повышении эффективности общественного производства.

Гостиница - это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых (комплексобразующими) в равной степени являются услуга размещения и питания. Это указывает на обязательное наличие двух главных услуг в гостинице - размещения и питания. При этом их соотношение между собой может сильно различаться.

Тема 2. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.

Лекция: Housekeeping Report (Room Status Report, Housekeepers Report). Ежедневно к началу 1-й утренней смены горничных для ЛХС ночными аудиторами службы приема и размещения подготавливается Housekeeping Report – основной рабочий документ, которым руководствуется начальник службы и его помощники при распределении работы на текущий день. Housekeeping Report – это отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.

Тема 3. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Лекция: Основной задачей службы номерного фонда является поддержание чистоты в гостинице а так же поддержание исправности всех технических средств. Служба является крайне важной, поэтому придерживается довольно строгой организации и контролю. Напрямую связана со службой приема и размещения, ведь по любым вопросам связанным с состоянием номера и гостиницы в целом гость обращается на стойку администрации. Состав службы: директор или менеджер по эксплуатации номеров, служба приема и размещения, служба горничных, объединенная сервисная служба (швейцары, коридорные, гардеробщики, служащие гаражного хозяйства), служба портье, служба консьержек, служба посыльных, инспектор по уборке номеров, служба безопасности. В зависимости от размеров предприятия, отдел управления номерным фондом может состоять из одного или нескольких подразделений. Главные из них, составляющие основу предприятия, это служба портье, хозяйственная служба и служба горничных, а также служба бронирования.

Тема 4. Планирование потребности в материальных ценностях.

Лекция: Планирование материально-технического обеспечения является одной из важнейших функций управления предприятием. Оно начинается с установления потребности в материальных ресурсах и определения величины завоза каждого вида, профиля, марки, размера сырья, материала, топлива, расчета балансов материально-технического обеспечения. Потребность предприятия в материальных ресурсах определяется для различных нужд: выполнения планов производства и сбыта готовой продукции; освоения новых видов продукции; ремонтных нужд; изготовления технологической оснастки; реализации мероприятий плана технического развития и повышения эффективности производства; капитального строительства и непромышленных целей; создания переходящих запасов и др.

Тема 5. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.

Лекция: В большинстве гостиниц придерживаются следующей последовательности уборки номеров.

- 1. Производится уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой "Просьба убрать мой номер" ("Please make up my room").
- 2. Уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах, а также в номерах, временно не эксплуатируемых по какой-либо причине (стоящих на ремонте).
- 3. Уборка номера после выезда клиентов.
- 4. Уборка в номерах, занятых гостями.

Данная очередность в уборке номеров не случайна и принята в силу ряда причин. Понятно, что в первом случае желание клиента – закон для сотрудников отеля, поэтому логично

то, что горничные, прежде всего, убирают номера с табличкой "Просьба убрать мой номер". Желательно убирать такой номер в максимально короткий срок (не более 20 минут), поскольку гости часто вывешивают такую табличку, покидая номер на непродолжительное время (например, уходя на завтрак) и возвращаясь, хотят увидеть свою комнату уже прибранной. Рационально поручить уборку такого номера двум горничным, чтобы ускорить работу и не создавать неудобства проживающим.

Тема 6. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

Лекция:Статья 925 ГК РФ регулирует частный случай хранения, когда хранитель (гостиница, дом отдыха, пансионаты и подобные организации, предоставляющие временное проживание гражданам) отвечает за сохранность внесенных в его помещение вещей без особого соглашения и без оформленного их принятия на хранение. Гостиница отвечает за кражу и повреждения, причиненные пещам, если вред причинен работниками гостиницы или посторонними лицами в ее помещении. Это правило императивное и не может быть изменено соглашением сторон.

Встречающиеся объявления о том, что гостиница не отвечает за сохранность вещей постояльцев, не имеют правового значения.

Тема 7.Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.

Лекция: Виды инвентаризации

Организация с учетом специфики своей деятельности и задач, которые необходимо решить в ходе инвентаризации, использует различные виды инвентаризации.

По периодичности проведения в соответствии с учетной политикой организации различают плановую и внеплановую инвентаризацию.

Плановая инвентаризация проводится в соответствии с планом контрольно-ревизионных работ органа внутривозрастного контроля (ревизионной комиссии, внутреннего аудита) и учетной политики организации, а также тогда, когда проведение инвентаризации обязательно согласно законодательству. К плановым инвентаризациям относятся также и ежегодные инвентаризации, проводимые перед составлением годового отчета.

Тема 8.Сохранность имущества проживающих

Лекция: Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одним из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Во избежание неприятностей гостей отеля информируют о возможности хранения багажа в камере хранения (Luggage room), а особо ценных вещей - в депозитных ячейках (SafeDepositBoxes) или в индивидуальных сейфах (Individualsafes).

Камера хранения. Возможность хранения багажа в безопасном месте - одно из основных требований к уровню обслуживания отеля. К услугам камеры хранения гости прибегают в следующих случаях:

- · багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю;
- · клиент временно покидает гостиницу, скажем, уезжает на несколько дней в другой город, а затем возвращается и получает багаж;
- · гости, часто размещающиеся в каком-либо отеле, могут оставить часть своего багажа до следующего приезда.

Тема 9. Обеспечение безопасности проживающих.

Лекция:Гостиничное предприятие, в соответствии со ст. 925 ГК РФ, отвечает за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу клиента, а также вследствие недостатков при оказании услуг, и компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав

потребителя. В каждой гостинице должен быть план мероприятий по обеспечению защиты и безопасности клиентов, который включает такие факторы риска, как: пожар, кража, травма, неожиданное заболевание и др. План должен соответствовать действующим законам и правилам, его выполнение должно систематически контролироваться одним из руководителей гостиницы.

Системы безопасности гостиницы

Системы безопасности гостиницы — это разработка, внедрение и обеспечение функционирования комплекса организационных и технических мер по недопущению неприемлемого финансового ущерба гостинице вследствие реализации случайных или умышленных угроз¹. Под **безопасностью пребывания клиентов** понимается конфиденциальность, личная безопасность пребывающих в гостинице, сохранность человеческой жизни, гостиничного имущества и имущества клиентов при гостиничном обслуживании

Промежуточная аттестация (зачет)

Раздел 2. Общеотраслевой курс

(раздел добавляется при обучении по спецификации WSR)

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

Лекция: Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» — официальный оператор международного некоммерческого движения **WorldSkills International**, миссия которого — повышение стандартов подготовки кадров. Наш девиз: *«Делай мир лучше силой своего мастерства!»* («*Improving the world with the power of skills!*»).

Раз в два года одна из 84 стран-участниц движения проводит мировой чемпионат профессионального мастерства. В 2019-м он прошел в России (**WorldSkillsKazan 2019**).

WorldSkills Russia проводит всероссийские чемпионаты профессионального мастерства по пяти направлениям:

- Конкурсы профессионального мастерства между студентами колледжей и техникумов в возрасте до 22 лет. Раз в год победители региональных первенств соревнуются на **Национальном финале «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia)**. Из победителей формируется расширенный состав национальной сборной для участия в мировом чемпионате **WorldSkills Competition**. С 2017 года появилась отдельная возрастная линейка — **юниоры WorldSkills** (16 и младше лет).
- Корпоративные чемпионаты, которые проводятся на производственных площадках крупнейших российских компаний. В них принимают участие молодые рабочие в возрасте от 16 до 28 лет. Победители представляют свою корпорацию на ежегодном финале **WorldSkills Hi-Tech**.
- Чемпионат в сфере высокотехнологичных профессий IT-сектора — **DigitalSkills**. Участники — студенты профильных вузов и колледжей, а также специалисты крупнейших компаний, включая «Лабораторию Касперского», «Кибер Россию», «Ростелеком» и «Фирму «1С». Возрастное ограничение — до 28 лет.
- **AgroSkills** — отраслевой чемпионат профессионального мастерства среди сотрудников компаний из сектора сельского хозяйства (возраст 18-28 лет). Соорганизатор — Министерство сельского хозяйства РФ. Проводится по трем компетенциям: «агрономия», «ветеринария», «эксплуатация сельскохозяйственных машин».

Тема 2. Требования охраны труда и техники безопасности

Лекция: Цель настоящего документа - проинформировать всех участников ДЭ - 2018 о правилах охраны труда и техники безопасности, которым необходимо следовать во время экзамена. Ответственные за проведение ДЭ должны обеспечить, чтобы экзаменуемые ознакомились с данными рекомендациями перед началом экзамена.

Общая цель - ноль инцидентов!

У нас есть общая цель-формирование культуры безопасности на ДЭ - 2018, чтобы все прошло успешно и без происшествий.

Эта философия предусматривает оценку опасностей и рисков в соответствии со всеми правилами безопасности, эксплуатации машин и инструментов, использование средств индивидуальной защиты и чистоту рабочего места.

Безопасность должна быть неотъемлемой составляющей деятельности экзаменуемых – вместе, мы создаем культуру безопасности и тем самым обеспечиваем успешное проведение экзамена.

Раздел 2. Профессиональный курс

(практические задания)

Модуль 1. Заселение гостя в отель (по стандартам WSR)

Тема 1. Термины: Отель (гостиница), регистрационная форма.

Тема 2. Действия при заселении гостя.

Тема 3. Интерактивное задание: Процедура заселение гостя

Тема 4. Решение ситуационных задач.

Промежуточная аттестация (зачет)

Модуль 2. Бронирование по телефону (по стандартам WSR)

Тема 1. Термины: Отель, Бронирование, Upsale? Crosssale, Расчетный час, Гарантированное и негарантированное бронирование.

Тема 2. Действия при бронировании номера по телефону.

Тема 3. Интерактивное задание: Оформление бронирования.

Тема 4. Решение ситуационных задач

Промежуточная аттестация (зачет)

Модуль 3. Выселение (по стандартам WSR)

Тема 1. Термины: Счет, информационный счет, фискальный чек, слип-чек с электронного термина, АСУ, СПИР, негарантированное бронирование.

Тема 2. Действия при выезде гостя из отеля.

Тема 3. Интерактивное задание: Процедура выписки гостя.

Тема 4. Решение ситуационных задач.

Промежуточная аттестация (зачет)

Модуль 4. Помощь гостям во время проживания (по стандартам WSR)

Тема 1. Термины: Виды ситуаций возникших во время проживания.

Тема 2. Действия, если гость просит оставить вещи на хранения.

Тема 3. Интерактивное задание: Гость обратился с просьбой о помощи.

Тема 4. Решение ситуационных задач.

Промежуточная аттестация (зачет)

Модуль 5. Туристическая информация (по стандартам WSR)

Тема 1. Термины: Отель, СПИР, Консьерж

Тема 2. Действия при предоставлении гостю туристической информации.

Тема 3. Интерактивное задание: Предоставить гостю туристическую информацию.

Тема 4. Решение ситуационных задач.

Промежуточная аттестация (зачет)

6. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения слушателем 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 слушателем настоящей дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки в рабочих программах дисциплин содержатся примеры фондовоеночных 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.

Фондовоеночных 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

планируемым результатам освоения дополнительной профессиональной программы;

- валидность – соответствие объектов оценки поставленным целям обучения.

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

Контрольно-измерительные материалы фондовоценочных 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.

Фондовоценочных средств 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 усвоения 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 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 не правильное 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 четырёх балльной 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)придвухбалльнойшкале оцениванияпри промежуточнойаттестациислушателей

| Интервал | Оценка |
|-------------------|---------------|
| 16 и менее баллов | Незачтено |
| 17 – 30 баллов | Зачтено |

3)причетырёхбалльной шкале оценивания приитоговойаттестации 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 установленном календарным учебным графиком время после освоения материалов обязательных учебных занятий получает доступ 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 оценке «неудовлетворительно»/«незачтено») имеет право на повторное тестирование.

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

7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

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

Реализация на стоящей основной профессиональной программы профессионального обучения обеспечивается высококвалифицированными педагогическими 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.

7.2 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 видеочасть. 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);

- предоставлены различные способы оценки работы слушателей по разработанному и утверждённому 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

7.3 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 ресурсы:

Печатные издания

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Издательский Торговый Дом «Герда», 2014.

2. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учебное пособие. Ростов н/Д, 2015.

3. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика, 2015.

4. Ляпина И.Ю. Гостиничное дело. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник. Изд. 2-е. М.: Издательский центр «Академия», 2014.

5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М.: Инфра-М, 2016.

Нормативно-правовые акты:

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.

2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

4. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

5. Приказ 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)

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем) // www.prohotel.ru.

2. Классификации гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг // <http://www.socmart.com.ua>.

3. Колмовская Н. Подводные камни отельного бизнеса // www.turnovosti.com.ua.

4. Рейтинг туристической привлекательности стран мира // www.news-turizm.ru/russia.

8. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Черникова А.В. - преподаватель «Западнодвинский технологический колледж им. И.А.Ковалева»