

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Иркутской области
«Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ ИКЭСТ
Н.Ф. Кудинова
«28» 05 2021 г.



**Дополнительная профессиональная программа повышения
квалификации «Разработка программы подготовки участников в
конкурсном и олимпиадном движении по компетенции
«Администрирование отеля»**

Иркутск, 2021

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии, протокол от 11.05.2021 № 7

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рекомендована к утверждению на заседании Научно-методического совета колледжа, протокол от 26.05.2021 № 4

Составитель: Юрченко А.К., преподаватель

Рецензент: Дашинова В.А., ведущий специалист по развитию персонала ООО «ГрандБайкал»

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

1.2. Планируемые результаты обучения

1.2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

№ п/п	Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции
1	Осуществлять подготовку рабочих мест и распределять работу между сотрудникам службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
2	Предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
3	Выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
4	Встречать, размещать и регистрировать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
5	Учитывать заказы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
6	Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
7	Координировать работу сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»;
- профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей» (приказ Минтруда России от 5 сентября 2017 г. № 659н).

К освоению программы допускаются лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Срок освоения программы: 16 часов.

Форма обучения: очная.

1.2.2. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения дополнительной профессиональной программы у слушателей должны быть сформированы знания и умения.

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, в том числе, 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, этику 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 офисным оборудованием и программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности;
- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей, механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;
- статистику загрузки 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.
- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности;
- 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 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. Программа может быть реализована с использованием электронного обучения, ДОТ по темам:

Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации

Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности

Модуль 3. Бронирование гостиничных услуг

Модуль 4.

Процедуры заселения и выселения гостей отеля.

Модуль 5.

Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле

Модуль 6.

Деловая переписка

Модуль 7.

Продажи услуг

Модуль 8. Особенности программы подготовки участников в конкурсном и олимпиадном движении по компетенции «Администрирование отеля»

Всего: 15 час.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			
			лекции	практ. Занятия	промеж. и итог. Контроль	форма контроля
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс	2	2	-	-	зачет

	по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации					
2.	Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности	2	2	-	-	зачет
3.	Модуль 3. Бронирование гостиничных услуг	2	-	2	-	зачет
4.	Модуль 4. Процедуры заселения и выселения гостей отеля.	2	-	2	-	зачет
5.	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	2	-	2	-	зачет
6.	Модуль 6. Деловая переписка	1	-	1	-	зачет
7.	Модуль 7. Продажи услуг	2	-	2	-	зачет
8.	Модуль 8. Особенности программы подготовки участников в конкурсном и олимпиадном движении по компетенции «Администрирование отеля»	2	-	2	-	зачет
9.	Итоговая аттестация (зачет)	1	-	-	1	зачет
	ИТОГО:	16	4	11	1	

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности Модуль 3. Бронирование гостиничных услуг Модуль 4. Процедуры заселения и выселения гостей отеля. Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле Модуль 6. Деловая переписка Модуль 7. Продажи услуг Модуль 8. Особенности программы подготовки участников в конкурсном и олимпиадном движении по компетенции «Администрирование отеля»
*Точный порядок реализации модулей обучения определяется в расписании занятий	

4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

МОДУЛЬ 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации

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

Содержание теоретического занятия:

- движение WorldSkillsInternational (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»);
- перспективы развития, системы чемпионатов. Основные понятия и термины, экспертное сообщество. Структура компетенции.

Тема 1.2 Актуальное техническое описание по компетенции «Администрирование отеля». Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции.

Практическое занятие. Работа в малых группах. Разбор конкурсной документации (кодекс этики, регламент, конкурсное задание и т.д) чемпионата по стандартам Ворлдскиллс Россия.

МОДУЛЬ 2. Требования охраны труда и техники безопасности

Тема 2.1. Инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников отеля.

Содержание теоретического занятия:

- Регламенты и инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников службы приема и размещения гостей.

Практические занятия. Работа в малых группах по разбору инструкций и составления памятки по действиям в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций: при пожаре; при нападении; при вооруженном ограблении; в случае необходимости оказания медицинской помощи гостю или сотруднику отеля. Анализ ситуаций оказания первой доврачебной медицинской помощи в отеле.

МОДУЛЬ 3. Бронирование гостиничных услуг и документооборот гостиничного предприятия.

Тема 3.1. Процедура бронирования, виды и способы

Содержание теоретических занятий:

- особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технология работы с программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности (АСУ по выбору ПОО)/ электронными документами, необходимыми к заполнению в ходе процедур бронирования, регистрации и выписки гостей;
- тарифная политика;
- виды бронирования и способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- основные финансовые показатели деятельности отеля;
- политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.

Практические занятия. Работа в малых группах по выбору оптимальной модели поведения в предложенной ситуации бронирования гостя

Цели проведения практических занятий:

- закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:
- 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 (АСУ по выбору ПОО).

МОДУЛЬ 4. Процедуры заселения и выселения гостей отеля.

Тема 4.1 Регистрация и размещение гостей

Содержание теоретического занятия:

- 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;
- технология работы с программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности/ электронными документами, необходимыми к заполнению в ходе процедур бронирования, регистрации и выписки гостей (АСУ по выбору ПОО);
- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

Практические занятия. Работа в малых группах по выбору оптимального решения в предложенной ситуации по заселению гостя.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- 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;
- регистрировать запросы гостей;
- подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;
- предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер;
- работа с программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности/ электронными документами, необходимыми к заполнению в ходе процедур заселения гостей (АСУ по выбору ПОО);

Тема 4.2. Выселение гостя, формирование счета за проживание.

Содержание теоретических занятий:

- время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя;
- различные типы оплаты, работа 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;
- процедура и политика позднего выезда;
- управление регистрацией отъезда для больших групп;
- механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;
- статистика загрузки номерного фонда;
- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;
- важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;
- особенности работы с банковскими картами;
- работа с программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности/ электронными документами, необходимыми к заполнению в ходе процедур выселения гостей (АСУ по выбору ПОО);

Практические занятия. Работа в малых группах по выбору оптимального решения в предложенной ситуации по выселению гостя.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;
- управлять выездом из отеля больших групп;
- получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;
- формировать счет авансовых депозитов, полученных от отеля;
- эффективно использовать компьютер, работать с электронными документами, необходимыми к заполнению в ходе процедур выписки гостей (АСУ по выбору ПОО);
- вести счет вручную для денежных средств;
- проводить процедуры передачи смены;
- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.

МОДУЛЬ 5. Организация процесса проживания гостей отеля

Тема 5.1. Предоставление дополнительных услуг гостю

Содержание теоретического занятия:

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления,
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: Правила проживания в отеле. Техника безопасности и охраны труда; Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями,
- организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- технологический цикл обслуживания гостей;
- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;

- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).

Практические занятия. Работа в малых группах по выбору оптимального решения по предоставлению дополнительных услуг по запросу гостя.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- 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.

Тема 5.2. Помощь гостю в процессе проживания, предоставление туристической и другой информации.

Содержание теоретического занятия:

- культурная, историческая и туристическая информация, предоставляемая гостю;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями, этика общения, способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля.

Практические занятия. Работа в малых группах по выбору оптимального решения по предоставлению информации по запросу гостя.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- предоставлять туристическую информацию;
- 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.

Тема 5.3. Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций.

Содержание теоретического занятия:

- конфликт, его виды и стратегии поведения,
- психологические типы собеседников,
- особенности межкультурной коммуникации с гостями,
- этика делового общения,
- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации,
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю,

– стрессоустойчивость и её формирование у гостиничного работника.

Практические занятия. Работа в малых группах по выбору оптимального решения по выходу из экстраординарной или конфликтной ситуации.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями,
- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей,
- оказывать первую доврачебную медицинскую помощь,
- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами,
- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс,
- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности,
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями,
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности.

МОДУЛЬ 6.

Тема 6.1. Работа с жалобами и предложениями гостей

Содержание теоретического занятия:

- алгоритм работы с жалобами гостей,
- гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства,
- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации,
- пределы полномочий в принятии решения,
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Практические занятия. Работа в малых группах по подготовке ответа на жалобу гостя.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- 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.

Тема 6.2. Предоставление информации об услугах отеля по запросу

Содержание теоретического занятия:

- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации,
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
- маркетинговая стратегия отеля, способы и методы продаж гостиничного продукта;
- пределы полномочий в принятии решения,
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Практические занятия. Работа в малых группах по подготовке письменного ответа на запрос гостя.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- оформлять письменное обращение к гостю в соответствии с профессиональной этикой,
- предлагать услуги отеля в соответствии с маркетинговой стратегией отеля;
- оформлять письменное обращение к гостю в соответствии с требованиями к оформлению документов.

МОДУЛЬ 7. Продажи услуг

Тема 7.1. Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.

Содержание теоретического занятия:

- продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.
- корректные способы уточнения запроса гостя,
- продвижение услуг как способ предвосхитить желание гостя и удовлетворить его потребность.

Практическое занятие. Работа в малых группах по продвижению и продаже услуг гостям по прибытию и во время их пребывания в ходе выполнения практических ситуаций.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- анализировать состояние и суждения гостя, чтобы предвосхитить желание гостя и удовлетворить его потребность,
- задавать уточняющие вопросы в корректной форме.

Тема 7.2. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя.

Практическое занятие. Работа в малых группах по заказу дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- предлагать дополнительные услуги по запросу,
- задавать уточняющие вопросы по запросу в корректной форме,
- оперативно пользоваться информационными ресурсами (электронные карты города, театральные афиши, сайты кинотеатров и магазинов и.д.), для выполнения запроса гостя.

МОДУЛЬ 8. Особенности программы подготовки участников в конкурсном и олимпиадном движении по компетенции «Администрирование отеля»

Практическое занятие. Современные технологии в профессиональной сфере, в том числе цифровые. Особенности обучения в соответствии со стандартами Ворлдскиллс и спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции. Организация подготовки участников в конкурсном и олимпиадном движении по компетенции «Администрирование отеля».

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Учебная мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Лекции, практические занятия	Стойка администратора СПиР Автоматизированное рабочее место: моноблок, мышь/клавиатура, сетевой фильтр, лицензионное программное обеспечение ПО (Win 10, office 2019), наушники с микрофоном Сетевое оборудование МФУ черно-белое лазерное Система визуализации: интерактивная панель, напольная стойка Мебель (рабочие столы, офисные столы, стулья, стол журнальный, кресла мягкие, шкаф-стеллаж) АСУ отеля (гостиницей) (Opera, Эдельвейс)

5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основные источники:

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Гостиничное дело. Электронный учебно-методический комплекс. Профессиональное образование. Scorm-версия. ФГОС СПО. ТОП-50. Диполь корпорация. 2021.
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Гостиничное дело. Электронный учебно-методический комплекс. Профессиональное образование. Сетевая версия. ФГОС СПО. ТОП-50. Диполь корпорация. 2021.
3. Мальшина Н.А. Менеджмент: учебное пособие для СПО/ Н.А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 100 с. — ISBN 978-5-4486-0354-9, 978-5-4488-0199-0. — Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/76994>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения: Учебный курс. - https://elearning.academia-moscow.ru/shellserver?id=34956&module_id=4273062#4273062
5. Организация и контроль текущей деятельности подчиненного персонала: Учебный курс. - https://elearning.academia-moscow.ru/shellserver?id=34431&module_id=4222791#4222791
6. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: Учебный курс. - https://elearning.academia-moscow.ru/shellserver?id=34955&module_id=4272820#4272820
7. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: Учебный курс. - https://elearning.academia-moscow.ru/shellserver?id=34954&module_id=4272716#4272716.

Дополнительные источники:

- Техническое описание компетенции «Администрирование отеля» (WSSS).
- Конкурсные задания Регионального чемпионата 2017-2020 г.г.
- Печатные раздаточные материалы для слушателей.
- Учебные пособия, изданные по отдельным разделам программы.
- Профильная литература.
- Отраслевые и другие нормативные документы;

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

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

5.3. Кадровые условия реализации программы

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими, как правило, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого курса, дисциплины, модуля.

6. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета и выставляется при выполнении всех практических работ:

Наименование модуля	Формы промежуточной аттестации	Примерные вопросы промежуточной аттестации
Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	Зачет	Актуальное техническое описание по компетенции «Администрирование отеля». Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции
Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности	Зачет	Регламенты и инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников службы приема и размещения гостей
Модуль 3. Бронирование гостиничных услуг	Зачет	Процедура бронирования, виды и способы
Модуль 4. Процедуры заселения и выселения гостей отеля.	Зачет	Регистрация и размещение гостей
Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	Зачет	Предоставление дополнительных услуг гостю
Модуль 6. Деловая переписка	Зачет	Работа с жалобами и предложениями гостей
Модуль 7. Продажи услуг	Зачет	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания
Модуль 8. Особенности программы подготовки участников в конкурсном и олимпиадном движении по	Зачет	Особенности обучения в соответствии со стандартами Ворлдскиллс и спецификацией стандартов

компетенции «Администрирование отеля»		Ворлдскиллс компетенции	по
------------------------------------------	--	----------------------------	----

6.2. Итоговая аттестация проводится в форме зачета.

Примерное тестовое задание.

1. Какая зона гостиницы формирует первое впечатление о ней:

А) вертикальные коммуникации

Б) вестибюль

В) зона отдыха

Г) лобби-бар

2. Чем определяется класс мягкой мебели в гостинице

А) обивкой

Б) звездностью гостиницы

В) ремонтпригодностью

Г) комплектующими

3. Какое оборудование занимает центральное место в холле гостиницы:

А) лифты

Б) лестницы

В) ресепшен

Г) информационные стойки

4. Какая зона холла предназначена для проведения кофе – паузы:

А) лобби – бар

Б) зона отдыха

В) вертикальные коммуникации

Г) ресепшен

5. Что можно отнести к вертикальным коммуникациям отеля:

А) ресепшен

Б) зона отдыха

В) лобби-бар

Г) лифты, лестницы

6. Где должна находиться зона интенсивного пешеходного движения в вестибюле отеля:

А) слева от входа

Б) справа от входа

В) посередине от входа к стойке ресепшен

Г) в зоне вертикальных коммуникаций

7. Какие дополнительные могут быть расположены в вестибюле гостиницы:

А) лифты

Б) торговые точки

В) санузлы

Г) стойки

8. С какой стороны вестибюля располагается группа приема гостей:

А) слева от входа

Б) справа от входа

В) прямо перед входом

Г) в отдельном помещении

9. В подчинении руководителя этой службы находятся-персонал стойки приёма и размещения, специалисты отдела бронирования, сотрудники телефонной станции:

А. хозяйственная;

Б. служба приёма и размещения;

В. служба организации питания

10. Как должен быть организован режим приема гостей согласно стандарту обслуживания

А) с 8-00 до 20-00

Б) с 12-00 до 24-00

В) с 24-00 до 00-00

Г) с 16-00 до 12-00

11. Как осуществляется приветствие гостя

А) стоя за стойкой

Б) сидя за стойкой

В) с улыбкой

Г) без эмоций

12. Как необходимо обращаться к гостю согласно стандартам обслуживания:

А) Гражданин...

Б) Господин...

В) Товарищ...

Г) Уважаемый...

13. Информация о бронировании включает ...:

А) тип номера, тип кровати, разрешение о курении

Б) время еды, стоимость в выходные дни

В) услуги побудки, почты, телеграфа, WI-FI

Г) стоимость дополнительных услуг

14. Что включает предварительная подготовка к заселению:

А) поручение портье

Б) раскладка газет в номер

В) распределение номеров и ключей

Г) уборка номера

15. Документ, оформляемый при предварительном бронировании

А) предварительная карта гостя

Б) предварительный счет

В) предварительная заявка

Г) виза

16. Документ, заполняемый гостем при регистрации в отеле

А) заявка

Б) анкета

В) счет

Г) ваучер

17. Документ, получаемый гостем после регистрации на поселение:

А) заявка

Б) анкета

В) счет

Г) ваучер

18. Документ, формируемый при выписке гостя

А) заявка

Б) кассовый отчет

В) счет

Г) ваучер

19. Документ, получаемый гостем после оплаты счета:

А) анкета

Б) кассовый чек

В) счет

Г) карта гостя

20. Стоимость проживания в номере определенной категории

А) цена

Б) тариф

В) номинал

Г) квота

21. Место хранения анкет гостя у администратора

А) шкаф

Б) сейф

В) картотека

Г) ячейка

22. Документ подтверждающий личность гостя

А) виза

Б) паспорт

В) бронь

Г) счет

23. При поселении в гостиницу, что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина:

А) регистрацию;

Б) наличие заграничного паспорта;

В) срок действия визы;

Г) номер подтверждения бронирования;

Д) штамп о пересечении границы.

24. Встреча гостя в аэропорту (на вокзале)

А) транспорт

Б) перевозка

В) трансферт

Г) перемещение

25. Документ, формируемый между отелем и гостем

- А) счет
- Б) паспорт
- В) ваучер
- Г) договор**

26. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:

- А) сколько стоит номер в гостинице;**
- Б) скидки на оплату проживания;**
- В) категория номера и количество туристов;**
- Г) фамилии туристов;**
- Д) статус гостя.

27. Время, с которого начинается расчет стоимости проживания

- А) час X
- Б) час расчета
- В) расчетный час**
- Г) час поселения

28. Услуги, которые гость приобретает в процессе проживания

- А) основные**
- Б) запасные
- В) оплаченные
- Г) дополнительные**

29. Для кого предназначен второй экземпляр Анкеты гостя

- А) для индивидуального гостя**
- Б) для командированных
- В) для администратора
- Г) для корпоратов

30. Способы расчета за проживание

- А) наличный через кассу отеля
- Б) безналичный банковской картой
- В) безналичный через Интернет
- Г) все ответы верны**

31. Бесплатные дополнительные услуги гостиничного предприятия:

- А) услуга «будильник/побудка»;**
- Б) визовая поддержка;
- В) вызов такси;**
- Г) обмен валюты;
- Д) предоставление медицинской аптечки.**

32. Функции, относящиеся к обязанностям ночного аудита:

- А) проверка платежеспособности гостя;
- Б) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;**
- В) предотвращение утечек информации;
- Г) ведение параллельного учета.

Критерии оценки:

По результатам теста выставляются оценки по двухбалльной системе: «зачтено», «не зачтено».

Оценка	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся при тестировании набрал 70 % правильных ответов.
«не зачтено»	Обучающийся при тестировании набрал менее 70 % правильных ответов.

РЕЦЕНЗИЯ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Разработка программы подготовки участников в конкурсном и олимпиадном движении по компетенции «Администрирование отеля»

Компетенция «Администрирование отеля» представляет собой моделирование рабочей смены Администратора службы приема и размещения гостей, на протяжении которой, участник взаимодействует с гостями, а также координирует работу служб отеля в стандартных и экстраординарных ситуациях.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Программа разработана в соответствии с Приказом Минтруда России от 05.09.2017 № 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей».

Структура ведения занятий: лекции, практические занятия, самостоятельная работа, практика, промежуточная аттестация соответствует цели и результатам программы.

Содержание программы, организационно-педагогические условия реализации программы соответствует цели и результатам программы.

Итоговая аттестация позволяет проверить сформированность планируемых результатов программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Разработка программы подготовки участников в конкурсном и олимпиадном движении по компетенции «Администрирование отеля» рекомендована к внедрению.

Рецензент:
ведущий специалист по
развитию персонала
ООО «Гранд Байкал»



В.А. Дашинова