

Министерство образования Калининградской области
Государственное автономное учреждение Калининградской области
профессиональная образовательная организация
"Колледж сервиса и туризма"

Принята на заседании
методического Совета
Протокол № 1 от 26.08.2021 г



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
социально-педагогической направленности
««Подготовка к чемпионатам «WorldSkills» по компетенции
«Администрирование отеля»»

Возраст обучающихся: 16-23 лет
Срок реализации: 3 месяца

Разработчик:
Киткина Л.Г.,
преподаватель ГАУ КО ПОО КСТ,
сертифицированный эксперт Ворлдскиллс
по компетенции «Администрирование отеля»

г. Калининград
2021 г.

Пояснительная записка

В настоящее время глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта являются решающими факторами для быстрого роста индустрии туризма и командировок как в России, так и во всем мире. Неотъемлемой частью в этой отрасли являются гостиницы разных типов и размеров, обеспечивающие проживание, а также связанные с ним услуги.

Гостиничный бизнес традиционно остается востребованной услугой с сильно сегментированным акцентом. Только в этой сфере можно встретить большое разнообразие качества и сервиса. Современная гостиничная индустрия в России находится на стадии развития и перехода от устаревших стандартов к новым мировым требованиям отельного бизнеса.

В современных условиях сфера гостеприимства нуждается в профессиональной подготовке сотрудников, конкурентоспособных на туристском рынке, компетентных, ответственных, профессионалов в своем виде деятельности и смежных областях, готовых к эффективной работе в условиях применения международных стандартов, способных к непрерывному личностному и профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности, стремящихся к непрерывному образованию и способных адаптироваться в постоянно меняющейся внешней среде.

Ключевой ролью при создании любого отеля является роль портье. Администратор отеля в основном работает на фронт-офисе самого предприятия (отеля, гостиницы и т.п.), ему необходимо постоянно применять широкий диапазон навыков. В этот диапазон входит: знание местной и общей туристической информации; хороший разговорный и письменный уровень английского языка; знание компьютерных программ; хорошие манеры и поведение; наличие отличных коммуникативных и социальных навыков; умение разрешать проблемы; компетентность в работе с цифрами и денежными средствами; навык обработки и применения процедур бронирования, приема и выписки гостей из отеля.

Компетенция «Администрирование отеля» - новое направление в движении WorldSkills и для многих образовательных учреждений - отличный старт в подготовке высококвалифицированных специалистов гостиничного сервиса и улучшения их профессиональных навыков. Миссия WorldSkills — развитие профессиональных компетенций, повышение престижа высококвалифицированных кадров, демонстрация важности компетенций для экономического роста страны и личной карьеры.

Реализовать свои навыки, полученные в результате освоения дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы «Администрирование отеля» возможно в чемпионате «WorldSkills», который выявляет самых талантливых представителей в области организации предоставления гостиничных услуг.

Направление деятельности профессиональной организации по подготовке конкурсантов для участия в чемпионатах «WorldSkills» по компетенции «Администрирование отеля» выходит за рамки ФГОС среднего профессионального образования по специальности «Гостиничный сервис». Следовательно, появляется необходимость в дополнительной подготовке конкурсантов чемпионата. Поэтому возникла необходимость разработки дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы «Подготовка к чемпионатам «WorldSkills» по компетенции «Администрирование отеля».

Программа предусмотрена для подготовки обучающихся профессиональных образовательных организаций к региональным чемпионатам «WorldSkills» по компетенции «Администрирование отеля».

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Подготовка к чемпионатам «WorldSkills» по компетенции «Администрирование отеля» разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Распоряжением Правительства РФ от 04.09.2014 № 1726-р «Об утверждении Концепции развития дополнительного образования детей»;
- Распоряжением Правительства РФ от 29.05.2015 № 996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года»;
- Приказом Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;
- Письмом Минобрнауки России № 09-3242 от 18.11.2015 «О направлении информации» (вместе с «Методическими рекомендациями по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы)»;
- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»;
- профессиональным стандартом «Работник по приёму и размещению гостей» (утвержден приказом Минтруда России от 5 сентября 2017 г. N 659н);
- Уставом ГАУ КО ПОО «Колледж сервиса и туризма».

1. Общая характеристика программы.

Направленность (профиль) программы. Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Подготовка к чемпионатам «WorldSkills» по компетенции «Администрирование отеля» (далее - Программа) имеет социально-педагогическую направленность и направлена на социальную адаптацию, успешную профессионализацию, повышение уровня готовности обучающихся к участию в профессиональных конкурсах и чемпионатах.

Актуальность Программы.

Актуальность предлагаемой программы определяется запросом со стороны детей и молодежи на программы в сфере профессионального самоопределения, материально-технические условия для реализации которых имеются на базе ГАУ КОО ПОО «Колледж сервиса и туризма».

В 2021 году в ГАУ КО ПОО КСТ отрывается новая современная мастерская по компетенции «Администрирование отеля» за счет средств гранта федерального проекта "Молодые профессионалы (Повышение конкурентоспособности профессионального образования)" национального проекта "Образование". Мастерская оснащена новейшим оборудованием, интерактивным и программным

комплексами, технологически максимально приближенными к реальным современным рабочим местам.

Отличительные особенности программы, новизна.

Программа по уровню разработки — модифицированная. Составлена с учетом требований к участию в чемпионатах «WorldSkills», резолюции технического комитета WorldSkills и в соответствии с техническим описанием профессиональных навыков компетенции «Администрирование отеля». По уровню организации учебного процесса — интегрированная в общий план обучения.

Программа состоит из независимых модулей и реализуется по принципу разноуровневого подхода в зависимости от запросов и возможностей обучающихся.

Адресат программы.

Программа предназначена для обучающихся профессиональных образовательных организаций в возрасте от 16 до 23 лет.

Объём и срок освоения программы.

Объем программы - 50 часов. Срок освоения программы – 3 месяца.

Форма обучения – очная.

Уровень программы: ознакомительный уровень.

Особенности организации образовательного процесса. Для обучения принимаются обучающиеся профессиональных образовательных организаций - кандидаты для участия в региональных чемпионатах «WorldSkills» по компетенции «Администрирование отеля».

Обучение проводится на базе новой современной мастерской по компетенции «Администрирование отеля» за счет средств гранта федерального проекта "Молодые профессионалы (Повышение конкурентоспособности профессионального образования)" национального проекта "Образование".

Состав группы: от 5 до 10 человек. Программа объединения предусматривает индивидуальные, групповые, фронтальные формы работы с обучающимися.

Режим занятий, периодичность и продолжительность занятий. Общее количество часов в год – 50 часов. Продолжительность занятий исчисляется в академических часах – 45 минут, между занятиями установлены 10-минутные перемены. Недельная нагрузка на группу: 4 часа. Занятия проводятся 1 раз в неделю.

Документ, выдаваемый после завершения обучения.

Слушателям, успешно освоившим программу, выдается сертификат.

Цель и задачи Программы.

Цель программы— способствовать расширению общих и профессиональных компетенций обучающихся в соответствии с требованиями к уровню квалификации и спецификации профессиональных качеств участника регионального чемпионата по стандартам WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля».

Задачи:

- дать обучающимся представление о регламенте и правилах работы на региональных чемпионатах по стандартам WorldSkills Russia, особенностях конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля»;
- актуализировать знания обучающихся о современных технологиях обслуживания гостей;
- совершенствовать навыки обучающихся по предоставлению гостиничных услуг;
- совершенствовать уровень владения обучающимися иностранным языком (английский язык) в сфере предоставления гостиничных услуг;
- способствовать развитию необходимых личностных и профессиональных качеств обучающихся: вежливости, трудолюбия, аккуратности, ответственности, коммуникабельности, стрессоустойчивости и др.

Планируемые результаты Программы.

В результате обучения по данной Программе обучающиеся будут

знать:

- стандарты компетенции WSI «Администрирование отеля»;
- особенности проведения чемпионатов WorldSkillsRussia по компетенции «Администрирование отеля»;
- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: о правилах проживания в отеле; о технике безопасности и охраны труда; о документах, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями;
- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы);
- 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 региона;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями, этика общения, способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля; особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж, технологию работы с автоматизированными системами управления;
- достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, ориентироваться в учреждениях общепита города;
- процедуры выдачи ключей, виды ключей;
- требования к регистрации гостей, особенности работы с профайлом гостя;
- технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ);

- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей, механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- алгоритм работы с жалобами гостей;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
- стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчетности гостю;

уметь:

- проводить процедуру идентификации личности гостя;
- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;
- предоставить информацию об истории местности расположения отеля, пользоваться картой города;
- грамотно отвечать на телефонные звонки с использованием стандартных фраз в определенной последовательности, с предоставлением необходимой информации, запрашиваемой гостем;
- эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
- 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;
- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- предоставлять туристическую информацию;
- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
- действовать в экстраординарных ситуациях согласно стандартам, должностной инструкции и технике безопасности;
- осуществлять различные виды бронирования; использовать различные способы бронирования номерного фонда;
- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
- готовить грамотные письменные ответы на запрос бронирования, жалобы гостей.

владеть:

- навыками деловой переписки;
- навыками профессионального общения по телефону;
- навыками стрессоустойчивости и самообладания;

- навыками разговорного иностранного языка (английский) в сфере гостиничного бизнеса;
- навыками оказания первой медицинской помощи.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

	Наименование модулей/тем	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			Теоретические занятия	практич. занятия	промеж. и итог. контроль	
1.	Раздел 1. Теоретическое обучение	8	6	1	1	
1.1.	Вводное занятие. Мастерская по компетенции «Администрирование отеля». Правила техники безопасности.	2	2	-	-	
1.2.	Движение Ворлдскиллс (WorldSkills) в мире и в России	1	1	-	-	
1.3.	Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».	2	2	-	-	
1.4.	Задания для чемпионатов по компетенции «Администрирование отеля»	3	1	1	1	Самопрезентация слушателей
2.	Раздел 2. Практическое обучение	42	4	34	4	
2.1.	Телефонные переговоры. Бронирование. Заселение.	6	1	4	1	Деловая игра
2.2.	Деловая переписка.	2	-	2	-	
2.3.	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	6	1	5	-	
2.4.	Управление жалобами.	6	1	4	1	Деловая игра
2.5.	Продажи услуг.	4	1	3		
2.6.	Туристическая информация. Разработка ВИП-тура.	6	-	4	2	Презентация ВИП-тура
2.7.	Процедура выселения.	4	-	4	-	
2.8.	Тренинги по формированию стрессоустойчивости.	6	-	6	-	

3.	Итоговая аттестация.	2	-	-	2	Зачет
	ИТОГО:	50	10	33	7	

2.2. Содержание тем.

Тема 1.1. Вводное занятие. Мастерская по компетенции «Администрирование отеля». Правила техники безопасности.

Знакомство с программой. Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»: оборудование, инвентарь, зонирование, рабочие места. Инструктаж по технике безопасности.

Тема 1.2. Движение Ворлдскиллс (WorldSkills) в мире и в России.

История международного движения WorldSkills. Миссия, цели, задачи, функция. Преимущества членства стран в WorldSkills International. Чемпионаты WorldSkills. Развитие движения Ворлдскиллс в России.

Тема 1.3. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».

Стандарт компетенции WSI «Администрирование отеля» (техническое описание, инфраструктурный лист, схема и оборудование рабочих мест, критерии оценивания, кодекс этики, основные термины). Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации.

Тема 1.4. Задания для чемпионатов по компетенции «Администрирование отеля».

История чемпионатов по компетенции «Администрирование отеля». Форма проведения. Нормы и правила поведения конкурсантов. Формат и структура конкурсных заданий. Критерии оценки. Инфраструктурный лист. Оборудование, инструменты и мебель.

Тема 2.1. Телефонные переговоры. Бронирование. Заселение.

Предоставление информации об отеле по телефону. Телефонные переговоры. Индивидуальное и групповое бронирование. Способы гарантирования и аннулирования бронирования. Подтверждение брони. Бронирование от стойки.

Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании и заселении. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей. Деловая игра по теме: «Заселение гостей».

Тема 2.2. Деловая переписка.

Законодательные и нормативно-методические основы деловой переписки в России. Правила оформления делового письма. Язык и стиль официальных писем. Виды писем в органы государственного управления. Переписка деловых людей по электронной почте.

Тема 2.3. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле.

Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей. Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами. Процедура передачи смены.

Тема 2.4. Управление жалобами.

Принципы, лежащие в основе управления конфликтами. Алгоритм работы с жалобами гостей. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства.

Деловая игра по теме: «Организация работы с жалобами гостей».

Тема 2.5. Продажи услуг.

Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя.

Тема 2.6. Туристическая информация. Разработка VIP-тура.

Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся региона. Ориентирование в городе. Особенности межкультурной коммуникации с гостями. Способы преодоления речевых барьеров в целях эффективной коммуникации с гостями. Разработка и презентация VIP-тура.

Тема 2.7. Процедура выселения.

Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда. Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.

Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей.

Тема 2.8. Тренинги по формированию стрессоустойчивости.

Психологический тренинг "Формирование стрессоустойчивости студентов, принимающих участие в олимпиадах, конкурсах". Тренинг развития стрессоустойчивости "Управление своим стрессом".

Итоговая аттестация. Зачет. Проводится в форме выполнения слушателями практических заданий по темам программы и тестирования.

2.3. Календарный учебный график.

Период изучения тем	Виды занятий, контроль	Тема 1.1.	Тема 1.2.	Тема 1.3.	Тема 1.4.	Тема 2.1.	Тема 2.2.	Тема 2.3.	Тема 2.4.	Тема 2.5.	Тема 2.6.	Тема 2.7.	Тема 2.8.	ИА
1 нед.	ТЗ	2	1	1										
2 нед.	ТЗ			1	1									
	ПрЗ				1									
	Контр.				1									
3 нед.	ТЗ					1								
	ПрЗ					3								
4 нед.	ПрЗ					1	2							
	Контр.					1								
5 нед.	ТЗ							1						
	ПрЗ							3						
6 нед.	ТЗ								1					
	ПрЗ							2	1					
7 нед.	ПрЗ								3					
	Контр.								1					
8 нед.	ТЗ									1				
	ПрЗ									3				
9 нед.	ПрЗ										4			
10 нед.	Контр.										2			

	ПрЗ											2		
11 нед.	ПрЗ											2	2	
12 нед.	ПрЗ												4	
13 нед.	Контр.													2

ТЗ- теоретические занятия

ПрЗ-практические занятия

Контр. – промежуточный и итоговый контроль

ИА – итоговая аттестация

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Организация образовательной деятельности по программе

Образовательная деятельность обучающихся предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекционные и практические занятия, включая работу с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения; самостоятельную работу; итоговую аттестацию.

3.2. Кадровое обеспечение.

Преподаватели программы – эксперты Ворлдскиллс со статусом сертифицированного эксперта Ворлдскиллс, или сертифицированного эксперта-мастера Ворлдскиллс, или эксперты с правом и опытом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс, или эксперты с правом проведения демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля».

К отдельным темам и занятиям по программе могут быть привлечены дополнительные преподаватели.

3.3. Материально-техническое обеспечение программы.

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Лекции, беседы	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
	практические занятия, тестирование, зачет	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы – в соответствии с инфраструктурным листом по компетенции Ворлдскиллс

Обучение слушателей проводится на базе новой современной мастерской по компетенции «Администрирование отеля», созданной за счет средств гранта федерального проекта "Молодые профессионалы (Повышение конкурентоспособности профессионального образования)" национального проекта "Образование".

Оборудование мастерской «Администрирование отеля», приобретенное в рамках гранта федерального проекта "Молодые профессионалы (Повышение конкурентоспособности профессионального образования)" национального проекта "Образование":

Стойка администратора СПиР/ Стойка администратора службы приема и размещения	1
Рабочий стол (800*600*750)/ рабочий стол нерегулируемый	30
Стул	30
Многофункциональное устройство	2

Энкодер для магнитных карт	2
Терминал для кредитных карт	2
Телефон	2
Шкаф-стеллаж для папок	2
Кресло	6
Стол журнальный	3
Ноутбук	12
Наушники противошумные	10
Акустическая система (с радиомикрофонами)	1
ЖК-панель	1
Автоматическая система управления гостиницей	2
Программное обеспечение	12

3.4. Учебно-методическое обеспечение программы

3.4.1. Список основной учебно-методической литературы:

1. Базаров Т.Ю. Управление персоналом (16-е изд.) учебник, М. Издательский центр «Академия», 2015- 320с.
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания (2-е изд., стер.) учебник — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 224 с.
3. Грядунов М.В. Продажи гостиничного продукта (1-е изд.) учеб. пособие — М.: Издательский центр «Академия», 2019 — 286 с.
4. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж (2-е изд., испр.) учебник, М.: Издательский центр «Академия», 2018 - 240 с.
5. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения (2-е изд., испр.) учебник 2018 – 304с.
6. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.11 "Гостин. сервис" / Н. Г. Можаяева, М. В. Камшечко. - Документ Bookread2. - М. : Форум [и др.], 2019. - 120 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961505>.
7. Оганесян В.О. Информационные технологии в профессиональной деятельности (3-е изд.) учебник, М.: Издательский центр «Академия», 2019, 224с.
7. Соколова С.В. Основы маркетинга гостиничных услуг (1-е изд.) учебник, М.: Издательский центр «Академия», 2018 - 192с.
8. Шеламова Г.М. Психология общения (3-е изд.) учеб. пособие, М.: Издательский центр «Академия», 2020 128 с.
7. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н.Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>.

3.4.2. Список дополнительной литературы:

1. Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : учеб. пособие [по специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис"] / Л. П. Гончарова. - Документ Bookread2. - М. :ИНФРА-М [и др.], 2018. - 177 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=987236>.

2. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А.В. Павлов]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 239 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1025557>

3. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 101100.62 "Гостинич. дело" / Н. В. Дмитриева [и др.] ; под ред. Н. А.Зайцевой ; Федер. ин-т развития образования. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2020. - 352 с. - Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?pid=1082307>.

3.4.3. Электронные ресурсы, Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы:

1. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: <https://hotelier.pro/>. 2. Академия гостеприимства [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: <http://hotel-rest.biz/>.

3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

4. Отель [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: журналотель.рф.

4. Оценка качества освоения программы.

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде деловых игр и самопрезентаций. По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки по четырех балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Итоговая аттестация проводится в форме зачета, который включает в себя практическую работу и проверку теоретических знаний (тестирование).

Для итоговой аттестации используется комплект оценочной документации (КОД) № 1.1. по компетенции «Администрирование отеля», размещенный в соответствующем разделе на электронном ресурсе esat.worldskills.ru, а также задания региональных чемпионатов по компетенции «Администрирование отеля» за прошлые годы.

Шкала оценивания тестового задания:

Шкала	Критерии
«зачтено»	Слушатель показал владение материалом программы – выполнено более 55% итогового тестового задания. Предусмотренные программой компетенции сформированы.
«не зачтено»	Слушатель не показал владение материалом программы – выполнено менее 55% итогового тестового задания. Сформированность компетенций, предусмотренных программой, отсутствует.