

**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



Утверждаю:
Директор ГАУ КО ПОО КСТ
А.С.Алукриева
«26» августа 2021 г.

**Дополнительная профессиональная программа переподготовки
«Администрирование отеля (с учетом стандарта Ворлдскиллс по
компетенции «Администрирование отеля»)**

Объем программы: 256 часов

Разработчики:
Стаценко В.С.,
преподаватель ГАУ КО ПОО КСТ,
Киткина Л.Г.
преподаватель ГАУ КО ПОО КСТ,

г. Калининград, 2021 год

Дополнительная профессиональная программа переподготовки «Администрирование отеля (с учетом стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»)»

1. Цели реализации программы

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации, с учетом спецификации стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

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

№ п/п	Содержание 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

Квалификация, присваиваемая по итогам освоения программы: Специалист по гостеприимству.

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»;
- профессиональным стандартом «Работник по приёму и размещению гостей» (утвержден приказом Минтруда России от 05 сентября 2017 г. № 475н);
- федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело (утвержден Минобрнауки России от 09 декабря 2016 г. № 1552).

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

2.2. Требования к результатам освоения программы

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

В результате освоения программы слушатель должен

знать

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения на территории региона, в том числе, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями;
- правила приема и 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 в наличной и безналичной форме;
- 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 не прямых 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;
- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- 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 загруженности номерного фонда;
- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;
- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;
- важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;
- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;
- особенности работы с банковскими картами.
- цель рекламной деятельности, используемой отелем;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт).
- алгоритм работы с жалобами гостей;
- гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;
- пределы полномочий в принятии решения;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
- время выезда;
- процедуры выставления счетов при выезде гостя;
- различные типы оплаты;
- прием и хранение денежных средств;
- работу с дебетовыми и кредитными картами;
- процедуры расчетов с корпоративными компаниями;
- порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;
- учёт любых возмещений ущерба;
- документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;
- ускоренная регистрация при процедуре отъезда;
- процедуры и политика позднего выезда;
- как управлять регистрацией отъезда для больших групп.

уметь:

- проводить процедуру идентификации личности гостя;
- хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;
- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;
- подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостям и;
- 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 и решения проблемной ситуации;
- передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.
- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;
- управлять выездом для больших групп;
- получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;
- формировать счет авансовых депозитов, полученных от отеля;
- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- предоставлять туристическую информацию;
- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;
- корректно обрабатывать получаемую информацию;
- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;
- своевременно реагировать на специальные запросы;
- осуществлять различные виды бронирования; использовать различные способы бронирования номерного фонда;
- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
- работать с комментариями к бронированию;
- использовать программное обеспечение для совершения бронирования.

3. Содержание программы

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

Трудоемкость обучения: 256 академических часов.

Форма обучения: очная или очная с применением дистанционных образовательных технологий.

3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. конт роль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	4	1	1	2	Зачет
2.	Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	4	2	-	2	Зачет
3.	Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого	4	2	-	2	Зачет
4.	Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности	4	1	1	2	Зачет
5.	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	2	-	2	-	-
6.	Модуль 5. Организация работы и самоуправление	28	14	12	2	Экзамен
7.	Модуль 6. Забота о госте и навыки межличностного общения	35	10	23	2	Экзамен
8.	Модуль 7. Процедура бронирования	46	14	30	2	Экзамен
9.	Модуль 8. Заселение	34	10	22	2	Экзамен

10.	Модуль 9. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в	22	10	10	2	Экзамен
11.	Модуль 10. Продажи услуг	14	4	8	2	Экзамен
12.	Модуль 11. Управление жалобами	18	6	10	2	Экзамен
13.	Модуль 12. Процедура въезда	38	10	26	2	Экзамен
14.	Итоговая аттестация	3	-	-	3	ДЭ
	ИТОГО:	256	84	145	27	

3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	4	1	1	2	Зачет
1.1	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	2	1	1	-	-
1.2	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
2.	Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в	4	2	-	2	Зачет

	профессиональной сфере					
2.1	Региональные меры содействия занятости в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, работы в качестве самозанятого	0,5	0,5	-	-	-
2.2	Актуальная ситуация на региональном рынке труда	0,5	0,5	-	-	-
2.3	Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции	1	1	-	-	-
2.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
3.	Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого	4	2	-	2	Зачет
3.1	Регистрация в качестве самозанятого	0,5	-	-	-	-
3.2	Налог на профессиональный доход – особый режим налогообложения для самозанятых граждан	0,5	-	-	-	-
3.3	Работа в качестве самозанятого	1	-	-	-	-
3.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
4.	Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности	4	1	1	2	Зачет
4.1	Требования охраны труда и техники безопасности	1	1	-	-	-
4.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции	1	-	1	-	-
4.3	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
5.	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	2	-	2	-	-

5.1	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	2	-	2	-	-
6.	Модуль 5. Организация работы и самоуправление	28	14	12	2	Экзамен
6.1	Нормативные документы регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).	2	2	-	-	-
6.2	Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля	4	2	2	-	-
6.3	Технологический цикл обслуживания гостей	2	2	-	-	-
6.4	Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише	2	2	2	-	-
6.5	Организация первой доврачебной медицинской помощи	4	2	2	-	-
6.6	Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций	4	2	2	-	-
6.7	Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности (обзор существующих АСУ, подробное рассмотрение АСУ, имеющегося в ГО)	6	2	4	-	-
6.8	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
7.	Модуль 6. Забота о госте и навыки межличностного общения	35	10	23	2	Экзамен
7.1	Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона	10	2	8	-	-
7.2	Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля	4	2	2	-	-

7.3	Особенности межкультурной коммуникации с гостями	6	2	4	-	-
7.4	Этические нормы общения	6	2	4	-	-
7.5	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля	7	2	5	-	-
7.6.	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
8.	Модуль 7. Процедура бронирования	46	14	30	2	Экзамен
8.1	Предоставление информации об отеле по телефону.	6	2	4	-	-
8.2	Индивидуальное бронирование	4	2	2	-	-
8.3	Групповое бронирование	4	2	2	-	-
8.4	Способы гарантирования и аннулирования бронирования	6	2	4	-	-
8.5	Подтверждение брони.	4	2	2	-	-
8.6	Бронирование от стойки	6	2	4	-	-
8.7	Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании	14	2	12	-	-
8.8	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
9.	Модуль 8. Заселение	34	10	22	2	Экзамен
9.1	Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей	4	2	2	-	-
9.2	Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей	10	2	8	-	-

9.3	Технология работ с автоматизированными системами управления (АСУ*) при заселении гостей	8	2	6	-	-
9.4	Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей	4	2	2	-	-
9.5	Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями	6	2	4	-	-
9.6	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
10.	Модуль 9. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	22	10	10	2	Экзамен
10.1	Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей	4	2	2	-	-
10.2	Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами	4	2	2	-	-
10.3	Особенности работы с гостем при расчетах наличными средствами	4	2	2	-	-
10.4	Процедура передачи смены	4	2	2	-	-
10.5	Ночной аудит	4	2	2	-	-
10.6	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
11.	Модуль 10. Продажи услуг	14	4	8	2	Экзамен
11.1	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания	6	2	4	-	-

11.2	Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя	6	2	4	-	-
11.3	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
12.	Модуль 11. Управление жалобами	18	6	10	2	Экзамен
12.1	Принципы, лежащие в основе управления конфликтами	4	2	2	-	-
12.2	Алгоритм работы с жалобами гостей	8	2	6	-	-
12.3	Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	4	2	2	-	-
12.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
13.	Модуль 12. Процедура выселения	38	10	26	2	Экзамен
13.1	Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя	6	2	4	-	-
13.2	Процедуры выставления счетов при выезде гостя	8	2	6	-	-
13.3	Ускоренная регистрация при процедуре отъезда	6	2	4	-	-
13.4	Процедуры и политика позднего выезда	6	2	4	-	-
13.5	Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей	10	2	8	-	-

13.6	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
14.	Итоговая аттестация	3	-	-	3	ДЭ
14.1	Демонстрационный экзамен по компетенции	3	-	-	3	ДЭ
	ИТОГО:	256	84	145	27	

3.3. Учебная программа

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

Тема 1.1. Спецификация стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)

Лекция: Спецификация стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)

Практическое занятие: анализ актуальной технической документации по компетенции «Администрирование отеля». Спецификации стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)

Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере

Тема 2.1. Региональные меры содействия занятости в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, работы в качестве самозанятого.

Лекция.

Региональные меры содействия занятости, дополнительные меры помощи в трудоустройстве безработных граждан (Постановление от 13 марта 2021 года №362, постановление от 13 марта 2021 года №369),

Тема 2.2. Актуальная ситуация на региональном рынке труда

Лекция.

Востребованные профессии 2021 и в будущем, Средняя заработная плата в регионе по компетенции, перспективы развития и карьера по компетенции, трудоустройство.

Тема 2.3. Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции

Лекция.

Цифровые технологии, информационно-коммуникационные технологии, дистанционное обучение, онлайн-уроки.

Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого

Тема 3.1 Регистрация в качестве самозанятого

Лекция.

Виды и формы занятости. Законы и постановления о самозанятых в России. Регистрация в качестве самозанятого. Официальное приложение ФНС России для налогоплательщиков налога на профессиональный доход - приложение «Мой налог».

Тема 3.2. Налог на профессиональный доход – особый режим налогообложения для самозанятых граждан

Лекция.

Налог на профессиональную деятельность. Специальный налоговый режим. Ответственность и штрафы.

Тема 3.3. Работа в качестве самозанятого

Лекция.

Разрешенные и не разрешенные виды деятельности самозанятых.

Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности

Тема 4.1. Требования охраны труда и техники безопасности.

Лекция: Требования охраны труда и техники безопасности, правила проживания в отеле. Регламенты и инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников службы приема и размещения гостей.

Практическое занятие: разбор штатных и экстраординарных ситуаций, анализ условий безопасности гостей, коллег и посетителей.

Тема 4.2. Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции.

Практическое занятие: анализ и обоснование специфичных требований охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции.

Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией

Тема 5.1. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией

Модуль 5. Организация работы и самоуправление

Тема 6.1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).

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

Тема 6.2. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб.

Лекция: Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб.

Практическое занятие: разбор практических ситуаций в работе администратора службы приема и размещения, требующих взаимодействия различных служб отеля

Тема 6.3. Технологический цикл обслуживания гостей.

Лекция: Технологический цикл обслуживания гостей.

Тема 6.4. Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише.

Лекция: Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише.

Практическое занятие: Анализ основных принципов деловой коммуникации, разбор практических ситуаций построения устной деловой коммуникации, подготовка резюме, разбор практических ситуаций деловой переписки с гостями, с руководством (служебные записки) с другими службами отеля (заявки в техническую службу, в службу питания и др).

Тема 6.5. Организация первой доврачебной медицинской помощи.

Лекция: Организация первой доврачебной медицинской помощи.

Практическое занятие: составление памятки по оказанию первой доврачебной медицинской помощи, отработка навыков оказания первой доврачебной медицинской помощи, анализ ситуаций оказания первой доврачебной медицинской помощи в отеле.

Тема 6.6. Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций.

Лекция: Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций.

Практическое занятие: анализ ситуаций, требующих действий в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций, составление памятки по действиям в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций.

Тема 6.7. Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности (обзор существующих АСУ)

Лекция: Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности (обзор существующих АСУ с упором на АСУ, имеющуюся в ПОО).

Практическое занятие: выполнение операций в АСУ, имеющейся в ПОО (далее – АСУ), практическое освоение алгоритмов, функций и возможностей АСУ.

Модуль 6. Забота о госте и навыки межличностного общения

Тема 7.1. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона.

Лекция: Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона.

Практическое занятие: составление маршрутов различной продолжительности и направленности для рекомендации гостям по запросу (прогулка по культурным, историческим памятникам и/или знаковым местам, для активного отдыха, шопинг туры и др.). Предоставление информации в ходе деловой игры.

Тема 7.2. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

Лекция: Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

Практическое занятие: подготовка полной и точной информации для предоставления гостю по материалам сайта отеля (по выбору).

Тема 7.3. Особенности межкультурной коммуникации с гостями.

Лекция: Особенности межкультурной коммуникации с гостями.

Практическое занятие: анализ ситуаций неэффективной коммуникации с гостями по причине культурных различий и предпочтений, анализ образцов корпоративных стандартов по вопросам межкультурной коммуникации с гостями.

Тема 7.4. Этические нормы общения.

Лекция: Этические нормы общения.

Практическое занятие: анализ образцов корпоративных стандартов в части соблюдения этических норм общения, составление памятки по соблюдению этических норм коммуникации с гостями и коллегами.

Тема 7.5. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Лекция: Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Практическое занятие: анализ образцов стандартов внешнего вида сетевых отелей.

Модуль 7. Процедура бронирования

Тема 8.1. Предоставление информации об отеле по телефону.

Лекция: Предоставление информации об отеле по телефону.

Практическое занятие: предоставление информации об отеле по телефону в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 8.2. Индивидуальное бронирование.

Лекция: Индивидуальное бронирование.

Практическое занятие: индивидуальное бронирование в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 8.3. Групповое бронирование

Лекция: Групповое бронирование.

Практическое занятие: групповое бронирование в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 8.4. Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

Лекция: Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

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

Тема 8.5.Подтверждение брони.

Лекция: Подтверждение брони: содержание, механизмы предоставления гостю.

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

Тема 8.6.Бронирование от стойки.

Лекция: Бронирование от стойки.

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

Тема 8.7.Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Лекция: Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Практическое занятие: работа с автоматизированными системами управления при бронировании в ходе выполнения практических ситуаций.

Модуль 8. Заселение

Тема 9.1. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.

Лекция: Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.

Практическое занятие: соблюдение требований к предоставлению документов при процедуре заселения гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 9.2. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей.

Лекция: Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей.

Практическое занятие: регистрация гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 9.3. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей.

Лекция: Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей.

Практическое занятие: работа с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 9.4. Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

Лекция: Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

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

Тема 9.5. Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями.

Лекция: Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями.

Практическое занятие: произведение расчетов с гостями в ходе выполнения практических ситуаций.

Модуль 9. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле.

Тема 10.1. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.

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

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

Тема 10.2.Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами.

Лекция: Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами.

Практическое занятие: работа с гостем при расчетах банковскими картами в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 10.3. Особенности работы с гостем при расчетах наличными средствами.

Лекция: Особенности работы с гостем при расчетах наличными средствами

Практическое занятие: работа с гостем при расчетах наличными средствами в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 10.4. Процедура передачи смены.

Лекция: Процедура передачи смены.

Практическое занятие: передача смены в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 10.5. Ночной аудит.

Лекция: Технологии и процедуры ночного аудита.

Практическое занятие: освоение технологии процедуры ночного аудита в автоматизированной системе управления (АСУ), анализ и исправление ошибок.

Модуль 10. Продажи услуг

Тема 11.1. Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.

Лекция: Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.

Практическое занятие: продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 11.2. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя.

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

Практическое занятие: заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

Модуль 11. Управление жалобами

Тема 12.1. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Лекция: Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Практическое занятие: типологизация конфликтов в работе гостиничного предприятия.

Тема 12.2. Алгоритм работы с жалобами гостей.

Лекция: Алгоритм работы с жалобами гостей.

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

Тема 12.3. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства.

Лекция: Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации.

Практическое занятие: подготовка ответов на жалобы гостей на качество предоставленных услуг, обоснование принятых решений в предоставлении компенсации за доставленные неудобства

Модуль 12. Процедура выселения

Тема 12.1. Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя.

Лекция: Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя.

Практическое занятие: регистрация въезда и отъезда гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 12.2. Процедуры выставления счетов при выезде гостя.

Лекция: Процедуры выставления счетов при выезде гостя.

Практическое занятие: выставление счетов при выезде гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 12.3. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.

Лекция: Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.

Практическое занятие: ускоренная регистрация при процедуре отъезда в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 12.4. Процедуры и политика позднего выезда.

Лекция: Процедуры и политика позднего выезда.

Практическое занятие: оформление позднего выезда в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 12.5. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей.

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

Практическое занятие: работа с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

3.4. Календарный учебный график (порядок модулей)

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Модуль 1. Название
2 неделя	
	Итоговая аттестация
*Точный порядок реализации модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
Лаборатория, компьютерный класс	Лабораторные и практические занятия, тестирование, демонстрационный экзамен	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы – в соответствии с инфраструктурным листом по компетенции Ворлдскиллс

4.2 Учебно-методическое обеспечение программы

- техническое описание компетенции;
- комплект оценочной документации по компетенции;
- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданные по отдельным разделам программы;

- профильная литература;
- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы и т.д.
- 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>.

4.3 Кадровые условия реализации программы

Количество Педагогических работников, привлеченных для реализации программы 2 чел. Из них:

- Сертифицированных экспертов Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 2 чел.
- Сертифицированных экспертов-мастеров Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 2 чел.
- Экспертов с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 2 чел.
- Экспертов с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс 2 чел.

Ведущий преподаватель программы – эксперт Ворлдскиллс со статусом сертифицированного эксперта Ворлдскиллс, или сертифицированного эксперта-мастера Ворлдскиллс, или эксперта с правом и опытом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс. Ведущий преподаватель программы принимает участие в реализации всех модулей и занятий программы, а также является главным экспертом на демонстрационном экзамене.

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

Данные ПР, привлеченных для реализации программы

№ п/п	ФИО	Статус в экспертном сообществе Ворлдскиллс с указанием компетенции	Должность, наименование организации
<i>Ведущий преподаватель программы</i>			
1.	Стаценко В.С.	Главный эксперт по компетенции «Администрирование отеля»	Преподаватель профессионального цикла по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»
<i>Преподаватели, участвующие в реализации программы</i>			
2.	Киткина Л.Г.	Главный эксперт по компетенции «Администрирование отеля»	Преподаватель профессионального цикла по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

5. Оценка качества освоения программы

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей (разделов, дисциплин) программы и проводится в виде зачетов и (или) экзаменов. По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено»)) или четырех балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Итоговая аттестация проходит в форме демонстрационного экзамена.

Для итоговой аттестации используется комплект оценочной документации (КОД) № 1.1. по компетенции «Администрирование отеля».

6. Составители программы

Разработано преподавателями ГАУ КО ПОО КСТ Стаценко В.С., Киткина Л.Г.