

**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.

**Основная программа профессионального обучения
«11695«Горничная» (с учетом стандарта Ворлдскиллс по компетенции
«Администрирование отеля»)**

Объем программы: 250 часов

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

г. Калининград, 2021 год

**Основная программа профессионального обучения
«11695«Горничная» (с учетом стандарта Ворлдскиллс по компетенции
«Администрирование отеля»)**

Цели реализации программы

Приобретение гражданами профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, с получением квалификационного разряда по профессии рабочего или должности служащего

1. 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 сотрудниками 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 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;
- 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 часа.

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

3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе				Форма контро ля
			лек ции	практич. и лаборатор. занятия	сам. работ а	промеж. и итог. кон троль	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Блок общепрофессиональных дисциплин	13	6		7		
1.1.	Экономические и правовые основы производственной деятельности	2	1		1		зачет
1.2.	Безопасность жизнедеятельности	2	1		1		зачет
1.3.	Профессиональная этика и культура обслуживания	5	2		3		зачет
1.4.	Санитария и гигиена труда	4	2		2		зачет
2.	Блок профессиональных (специальных) дисциплин	64	21	12	30		
2.1.	Виды уборочных работ и их материально-техническое обеспечение	32	11	6	15		зачет
2.2.	Технологический процесс приема, размещения и обслуживания гостей	32	10	6	16		зачет
3.	Производственная практика	168		168			зачет
4.	Консультация	1	1				
5.	Итоговая аттестация	4				4	Квалиф икацион ный экзамен
	ИТОГО:	250	28	180	38	4	

3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе				Форма контро ля
			лек ции	практич. и лаборатор. занятия	сам. работ а	промеж. и итог. кон троль	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Блок общепрофессиональных дисциплин	13	6		7		
1.1.	Экономические и правовые основы производственной деятельности	2	1		1		зачет
1.2.	Безопасность жизнедеятельности	2	1		1		зачет

1.3.	Профессиональная этика и культура обслуживания	5	2		3		зачет
1.4.	Санитария и гигиена труда	4	2		2		зачет
2.	Блок профессиональных (специальных) дисциплин	64	21	12	30		
2.1.	Виды уборочных работ и их материально-техническое обеспечение	32	11	6	15		зачет
2.2.	Технологический процесс приема, размещения и обслуживания гостей	32	10	6	16		зачет
3.	Производственная практика	168		168			зачет
4.	Консультация	1	1				
5.	Итоговая аттестация	4				4	Квалификационный экзамен
	ИТОГО:	250	28	180	38	4	

3.3. Учебная программа

1. Блок общепрофессиональных дисциплин

1.1 Экономические и правовые основы производственной деятельности

Лекция.

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

Лекция.

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

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)

1.2 Безопасность жизнедеятельности

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

1.3 Профессиональная этика и культура обслуживания

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

Лекция: Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Практическое занятие: анализ образцов стандартов внешнего вида сетевых отелей.

1.4 Санитария и гигиена труда

Лекция: Санитарно-гигиенические требования к эксплуатации помещений.

Лекция: Требования к оборудованию номерного фонда. Санитарные и гигиенические требования к содержанию номерного фонда. Санитарные и гигиенические требования к содержанию номеров высшей категории.

Лекция: Требования к санитарно-техническому оборудованию.

2. Блок профессиональных (специальных) дисциплин

2.1 Виды уборочных работ и их материально-техническое обеспечение

Лекция: Технология проведения уборочных работ в номерах.

Практические работы:

1. График проведения уборочных работ. Смена постельного белья и заправка кровати

2. Ежедневная уборка. Генеральная уборка

3. Уборка после выезда гостя. Уборка в забронированных номерах

4. Сохранность имущества гостиницы. Работа с оставленными вещами

Лекция: Уборка помещений общего пользования.

Практические работы:

Уборка холла. Уборка коридоров и лифтов. Уборка служебных помещений

Лекция: Обслуживание VIP гостей

Практические работы:

1. Вечерняя подготовка номера люкс

2. Вечерняя подготовка номера категории апартамент

2.2 Технологический процесс приема, размещения и обслуживания гостей

Лекция: Технология работы административнохозяйственной службы гостиницы

Лекция: Понятие о структуре и режиме работы гостиничного предприятия. Понятие об организации поэтажного обслуживания номерного фонда.

Лекция: Комплектация гостиничных номеров. Дополнительный сервис предоставляемый службой

3.4. Календарный учебный график (порядок модулей)

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Блок общепрофессиональных дисциплин
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,	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные

	тестирование, демонстрационный экзамен	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	Преподаватель

		компетенции «Администрирование отеля»	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.