

**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
по должности «25627 Портъе»
профессиональная подготовка
с учетом стандарта Ворлдскиллс по компетенции
«Администрирование отеля»**

Объем программы: 144 часа

Разработчики:
Дробышевская И. А.,
Руководитель отдела ПО,
практик и взаимодействия с работодателями,
Овчинникова И.В.
преподаватель ГАУ КО ПОО КСТ,

г. Калининград, 2021 г.

1. Основные характеристики программы

1.1. Цели реализации программы

Программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего, с учетом спецификации стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».

1.2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

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

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 5 сентября 2017 г. N 659н);
- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Присваиваемый квалификационный разряд: 3 разряд.

1.2.2. Требования к результатам освоения программы

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

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: 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, 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, 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;
- 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 автоматизированными системами управления (АСУ);
- 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 гостем
- предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер.
- эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
- 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

Категория слушателей: лица, не имеющие свидетельство о профессии рабочего/должности служащего.

Трудоемкость обучения: 144 академических часа.

Форма обучения: очная с использованием дистанционных образовательных технологий.

2.Содержание программы

2.1. Учебный план

	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. и втор. занятия	промеж. и контроль	
1.	Раздел 1. Теоретическое обучение	18	8	4	6	
1.1	Модуль 1. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	3	2	-	1	Зачет
1.2	Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по	6	2	2	2	Зачет

	компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации					
1.3	Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого	3	2	-	1	Зачет
1.3	Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности	6	2	2	2	Зачет
2.	Раздел 2. Профессиональный курс	121	50	55	16	
2.1	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	3	-	2	1	Зачет
2.2	Модуль 1. Организация работы и самоуправление	12	6	4	2	Зачет
2.3	Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного	16	8	6	2	Зачет
2.4	Модуль 3. Процедура бронирования	20	8	10	2	Зачет
2.5	Модуль 4. Заселение	20	8	10	2	Зачет
2.6	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей	14	6	6	2	Зачет
2.7	Модуль 6. Продажи услуг	9	2	5	2	Зачет
2.8	Модуль 7. Управление жалобами	14	6	6	2	Зачет
2.9	Модуль 8. Процедура выселения	14	6	6	2	Зачет
3.	Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа (демонстрационный экзамен)	5	-	-	5	Тест ДЭ
	ИТОГО:	144	58	59	27	

2.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. и лабор. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	Раздел 1. Теоретическое обучение	16	7	4	5	
1.1	<i>Модуль 1. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере</i>	3	2	-	1	<i>Зачет</i>
1.1.1	Региональные меры содействия занятости в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, работы в качестве самозанятого	0,5	0,5	-	-	-
1.1.2	Актуальная ситуация на региональном рынке труда	0,5	0,5	-	-	-
1.1.3	Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции	1	1	-	-	-
1.1.4	Промежуточный контроль	1	-	-	1	Зачет
1.2	<i>Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации</i>	6	2	2	2	<i>Зачет</i>
1.2.1	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	4	2	2	-	
1.2.3	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
1.3	<i>Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого</i>	3	2	-	1	<i>Зачет</i>
1.3.1	Регистрация в качестве самозанятого	0,5	0,5	-	-	-
1.3.2	Налог на профессиональный доход – особый режим налогообложения для самозанятых граждан	0,5	0,5	-	-	-
1.3.3	Работа в качестве самозанятого	1	1	-	-	-
1.3.4	Промежуточный контроль	1	-	-	1	Зачет
1.4	<i>Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности</i>	6	2	2	2	<i>Зачет</i>
1.4.1	Требования охраны труда и техники	2	2	-	-	

	безопасности					
1.4.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции	2	-	2	-	
1.4.3	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
2.	Раздел 2. Профессиональный курс	23	52	55	16	
2.1	<i>Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией</i>	3	-	2	1	<i>Зачет</i>
2.1.1	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	2	-	2	-	-
2.1.2	Промежуточный контроль	1	-	-	1	Зачет
2.2	<i>Модуль 1. Организация работы и самоуправление</i>	12	6	4	2	<i>Зачет</i>
2.2.1	Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).	2	2	-	-	-
2.2.2	Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля. Технологический цикл обслуживания гостей	4	2	2	-	-
2.2.3	Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи	2	1	1	-	-
2.2.4	Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности	2	1	1	-	-
2.2.5	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
2.3	<i>Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения</i>	16	8	6	2	<i>Зачет</i>
2.3.1	Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона	4	2	2	-	-
2.3.2	Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише Предоставление точной и полной информации об услугах	4	2	2	-	-

	и ценовой политике отеля					
2.3.3	Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями	2	1	1	-	-
2.3.4	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля	4	2	2	-	-
2.3.5	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
2.4	Модуль 3. Процедура бронирования	20	8	10	2	Зачет
2.4.1	Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование	4	2	2	-	-
2.4.2	Способы гарантирования и аннулирования бронирования Подтверждение брони.	4	2	2	-	-
2.4.3	Бронирование от стойки	4	2	2	-	-
2.4.4	Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании	6	2	4	-	-
2.4.5	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
2.5	Модуль 4. Заселение	20	8	10	2	Зачет
2.5.1	Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей	4	2	2	-	-
2.5.2	Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей	4	2	2	-	-
2.5.3	Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей	4	2	2	-	-
2.5.4	Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей	2	-	2	-	-
2.5.5	Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями	4	2	2	-	-
2.5.6	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
2.6	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	14	6	6	2	Зачет
2.6.1	Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей	4	2	2	-	-

2.6.2	Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами	4	2	2	-	-
2.6.3	Процедура передачи смены	4	2	2	-	-
2.6.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
2.7	<i>Модуль 6. Продажи услуг</i>	9	2	5	2	<i>Зачет</i>
2.7.1	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания	5	2	3	-	-
2.7.2	Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя	2	-	2	-	-
2.7.3	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
2.8	<i>Модуль 7. Управление жалобами</i>	14	6	6	2	<i>Зачет</i>
2.8.1	Принципы, лежащие в основе управления конфликтами	4	2	2	-	-
2.8.2	Алгоритм работы с жалобами гостей	4	2	2	-	-
2.8.3	Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	4	2	2	-	-
2.8.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
2.9	<i>Модуль 8. Процедура выселения</i>	14	6	6	2	<i>Зачет</i>
2.9.1	Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда	4	2	2	-	-
2.9.2	Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда	4	2	2	-	-
2.9.3	Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей	4	2	2	-	-
2.9.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
3	<i>Квалификационный экзамен</i>	5	-	-	5	Тест ДЭ
3.1	Проверка теоретических знаний: тестирование	2	-	-	2	Тест
3.2	Практическая квалификационная работа: демонстрационный экзамен по компетенции	3	-	-	3	ДЭ
	ИТОГО:	59	59	26	144	

2.3. Содержание тем программы

Раздел 1. Теоретическое обучение

Модуль 1. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере

Тема 1.1. 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 1.2. 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 1.3. Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции

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

Модуль 2. Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля»

Тема 2.1. 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 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.

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

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

Раздел 2. Профессиональный курс

2.1. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией

Модуль 1. Организация работы и самоуправление.

Тема 2.2.1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).

Лекция: Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).

Тема 2.2.2. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля. Технологический цикл обслуживания гостей.

Лекция: Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля.

Практическое занятие: Технологический цикл обслуживания гостей.

Тема 2.2.3 Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи.

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

Практическое занятие: Организация первой доврачебной медицинской помощи.

Тема 2.2.4 Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности.

Лекция: Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности.

Практическое занятие: Использование программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности.

Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения.

Тема 2.3.1 Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона.

Лекция: Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся Калининградской области.

Практическое занятие: Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся Калининградской области.

Тема 2.3.2 Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

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

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

Тема 2.3.3 Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями.

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

Практическое занятие: Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями.

Тема 2.3.4 Стандарты внешнего вида сотрудников отеля.

Лекция: Стандарты внешнего вида сотрудников отеля.

Практическое занятие: Стандарты внешнего вида сотрудников отеля.

Модуль 3. Процедура бронирования.

Тема 2.4.1 Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование.

Лекция: Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование.

Практическое занятие: Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование.

Тема 2.4.2 Способы гарантирования и аннулирования бронирования. Подтверждение брони.

Лекция: Способы гарантирования и аннулирования бронирования Подтверждение брони.

Практическое занятие: Способы гарантирования и аннулирования бронирования Подтверждение брони.

Тема 2.4.3. Бронирование от стойки.

Лекция: Бронирование от стойки.

Практическое занятие: Бронирование от стойки.

Тема 2.4.4 Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании

Лекция: Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Практическое занятие: Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Модуль 4. Заселение.

Тема 2.5.1 Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.

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

Практическое занятие: Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.

Тема 2.5.2 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: Алгоритмы действий администратора при заселении гостей.

Тема 2.5.3 Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей.

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

Практическое занятие: Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей.

Тема 2.5.4 Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

Практическое занятие: Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

Тема 2.5.5 Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями.

Лекция: Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями.

Практическое занятие: Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями.

Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле.

Тема 2.6.1 Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.

Лекция: Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.

Практическое занятие: Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.

Тема 2.6.2 Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами.

Лекция: Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами.

Практическое занятие: Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами.

Тема 2.6.3. Процедура передачи смены.

Лекция: Процедура передачи смены.

Практическое занятие: Процедура передачи смены.

Модуль 6. Продажи услуг

Тема 2.7.1 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.

Тема 2.7.2 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.

Модуль 7. Управление жалобами.

Тема 2.8.1 Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Лекция: Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Практическое занятие: управления конфликтами.

Тема 2.8.2. Алгоритм работы с жалобами гостей.

Лекция: Алгоритм работы с жалобами гостей.

Практическое занятие: Алгоритм работы с жалобами гостей.

Тема 2.8.3. 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.

Практическое занятие: Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства.

Модуль 8. Процедура выселения.

Тема 2.9.1. Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда.

Лекция: Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда.

Практическое занятие: Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда

Тема 2.9.2. Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.

Лекция: Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.

Практическое занятие: Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.

Тема 2.9.3. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей.

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

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

3. Квалификационный экзамен

3.1. Проверка теоретических знаний: тестирование

3.2. Практическая квалификационная работа: демонстрационный экзамен по компетенции.

2.4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)

Период обучения* (недели)	Наименование модуля
1 неделя	<p>Раздел 1. Теоретическое обучение. Модуль 1. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере. 1.1.1. Региональные меры содействия занятости в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, работы в качестве самозанятого. 1.1.2. Актуальная ситуация на региональном рынке труда. 1.1.3. Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции. 1.1.4. Промежуточный контроль.</p> <p>Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации</p> <p>1.2.1. Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции. 1.2.3. Промежуточный контроль.</p> <p>Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого. 1.3.1. Регистрация в качестве самозанятого. 1.3.2. Налог на профессиональный доход – особый режим налогообложения для самозанятых граждан. 1.3.3. Работа в качестве самозанятого. 1.3.4. Промежуточный контроль.</p> <p>Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности. 1.4.1. Требования охраны труда и техники безопасности. 1.4.2. Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции. 1.4.3. Промежуточный контроль.</p>
2 неделя	<p>Раздел 2. Профессиональный курс. 2.1. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией. 2.1.1. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией. 2.1.2. Промежуточный контроль. Модуль 1. Организация работы и самоуправление. 2.2.1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона). 2.2.2. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля. Технологический цикл обслуживания гостей. 2.2.3. Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи. 2.2.4. Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности. 2.2.5. Промежуточный контроль. Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения. 2.3.1. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона. 2.3.2. Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля. 2.3.3. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями. 2.3.4. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля. 2.3.5. Промежуточный контроль.</p>
3 неделя	<p>Модуль 3. Процедура бронирования. 2.4.1. Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование. 2.4.2.</p>

	Способы гарантирования и аннулирования бронирования Подтверждение брони. 2.4.3Бронирование от стойки.2.4.4. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании..2.4.5.Промежуточный контроль. Модуль 4. Заселение. 2.5.1. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей. 2.5.2Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей. 2.5.3Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей. 2.5.4. Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей. 2.5.5.Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями. 2.5.6.
4 неделя	Модуль 5.Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле.2.6.1 Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.2.6.2. Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами.2.6.3. Процедура передачи смены.2.6.4. Промежуточная аттестация. Модуль 6. Продажи услуг. 2.7.1Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания 2.7.2.Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя 2.8Модуль 7. Управление жалобами.2.8.1.Принципы, лежащие в основе управления конфликтами. 2.8.2. Алгоритм работы с жалобами гостей.2.8.3.Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства.
5 неделя	Модуль 8. Процедура выселения. 2.9.1Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда. 2.9.2.Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.2.9.3.Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей. Итоговая аттестация (Квалификационный экзамен, тест + ДЭ)
*Точный порядок реализации разделов, модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Материально-технические условия реализации программы

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

3.2. Учебно-методическое обеспечение программы

- техническое описание компетенции;
- комплект оценочной документации по компетенции;

- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных 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>.

3.3. Кадровые условия реализации программы

Количество Педагогических работников (физических лиц), привлеченных для реализации программы 2 чел. Из них:

- Сертифицированных экспертов Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 1 чел.
- Сертифицированных экспертов-мастеров Ворлдскиллс по соответствующей компетенции чел.
- Экспертов с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 1 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.	Киткина Любовь Гавриловна	Сертифицированный эксперт Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»	Преподаватель, ГАУ КО ПОО КСТ
<i>Преподаватели, участвующие в реализации программы</i>			
2.	Захарова Елена Юрьевна	Эксперт с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»	Преподаватель, ГАУ КО ПОО КСТ

4. Оценка качества освоения программы

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей 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 проводится в форме квалификационного экзамена, который включает в себя практическую квалификационную работу (в форме демонстрационного экзамена) 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