



Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Чувашской Республики
«Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской
Республики



С.В. Кудряшов
2021 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Администрирование отеля (с учетом стандарта Ворлдскиллс по
компетенции «Администрирование отеля»)»

Компетенция: «Администрирование отеля»

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

Объем: 72 академических часа

Форма обучения очная.

Чебоксары, 2021г.

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

1. Цели реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации, 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 совершенствуемой или вновь формируемой компетенции
1	Осуществлять подготовку рабочих мест и распределять работу между сотрудникам службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
2	Предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
3	Выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
4	Встречать, размещать и регистрировать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
5	Учитывать заказы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
6	Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
7	Координировать работу сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»;
- профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей» (утвержден приказом Минтруда России от 5 сентября 2017 г. N 659н);

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

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:

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона, в том числе, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями;
- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей, особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями, этику общения, способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля; особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж, технологию работы с автоматизированными системами управления;
- тарифную политику, виды бронирования, способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- политику взаимодействия с туроператорами, агентами и корпоративными партнерами; юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;
- процедуры выдачи ключей, виды ключей;
- требования к регистрации гостей, особенности работы с профайлом гостя;
- процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;
- технологию работы с офисным оборудованием и программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности;
- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей, механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;
- статистику 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
- 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: 72 академических часа.

Форма обучения: очная.

3. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак.час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промежут. 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	2	1	1	-	-

2.	Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	2	2	-	-	-
3.	Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого	2	2	-	-	-
4.	Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	2	-	-
5.	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	2	-	2	-	-
6.	Модуль 5. Организация работы и самоуправление	6	4	2	-	-
7.	Модуль 6. Забота о госте и навыки межличностного общения	6	4	2	-	-
8.	Модуль 7. Процедура бронирования	10	4	6	-	-
9.	Модуль 8. Заселение	8	2	6	-	-
10.	Модуль 9. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	9	2	7	-	-
11.	Модуль 10. Продажи услуг	6	2	4	-	-
12.	Модуль 11. Управление жалобами	6	4	2	-	-
13.	Модуль 12. Процедура выселения	6	2	4	-	-
14.	Итоговая аттестация (демонстрационный экзамен)	3	-	-	3	-
	ИТОГО:	72	31	38	3	

2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего,	В том числе	Форма
---	----------------------	--------	-------------	-------

		ак.час.	лекции	практ. занятия	промежут. и итог. контроль	контроля
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	2	1	1	-	-
1.1	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	2	1	1	-	-
2.	Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	2	2	-	-	-
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	-	-	-
3.	Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого	2	2	-	-	-
3.1	Регистрация в качестве самозанятого	0,5	0,5	-	-	-
3.2	Налог на профессиональный доход – особый режим налогообложения для самозанятых граждан	0,5	0,5	-	-	-

3.3	Работа в качестве самозанятого	1	1	-	-	-
4.	Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	2	-	-
4.1	Требования охраны труда и техники безопасности	2	2	-	-	-
4.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды по компетенции	2	-	2	-	-
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	6	4	2	-	-
6.1	Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона). Организационная структура отеля.	1	1	-	-	-
6.2	Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи	3	2	1	-	-
6.3	Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности	2	1	1	-	-
7.	Модуль 6. Забота о госте и навыки межличностного общения	6	4	2	-	-
6.1	Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона, предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля	4	2	2	-	-

6.2	Этические нормы общения и стандарты внешнего вида сотрудников отеля	2	2	-	-	-
8.	Модуль 7. Заселение	8	2	6	-	-
7.1	Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей и производстве расчетов с гостями. Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей	8	2	6	-	-
9.	Модуль 8. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	9	2	7	-	-
8.1	Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей	4	-	4	-	-
8.2	Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами	4	2	3	-	-
10.	Модуль 9. Продажи услуг	6	2	4	-	-
9.1	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания	4	2	2	-	-
9.2	Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя	2	-	2	-	-
11.	Модуль 10. Управление жалобами	6	4	2	-	-
11.1	Принципы, лежащие в основе управления конфликтами. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	2	2	-	-	-
12.	Модуль 11. Процедура выселения	6	2	4	-	-
12.1	Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя.	4	2	2	-	-
12.2	Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей	2	-	2	-	-

12.3	Алгоритм работы с жалобами гостей	4	2	2	-	-
13.	Итоговая аттестация	3	-	-	3	ДЭ
13.1	Демонстрационный экзамен по компетенции	3	-	-	3	ДЭ
	ИТОГО:	72	30	39	3	

3. Учебная программа

Модуль 1. Стандарты Ворлдскилле и спецификация стандартов Ворлдскилле 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.

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 6. 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.) Организационная структура отеля.

Тема 6.2. 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. Организация первой доврачебной медицинской помощи.

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; 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 6.3. 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: выполнение операций в АСУ (на примере базы Отель в Microsoft Excel), практическое освоение алгоритмов, функций.

Модуль 7. Забота о госте и навыки межличностного общения

Тема 7.1. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

Лекция: Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой

политике отеля.

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

Тема 7.2. Этические нормы общения и стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Лекция: Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля.

Модуль 8. Процедура бронирования

Тема 8.1. Предоставление информации об отеле по телефону. Способы гарантирования и аннулирования бронирования. Подтверждение брони.

Лекция: Предоставление информации об отеле по телефону. Способы гарантирования и аннулирования бронирования. Подтверждение брони: содержание, механизмы предоставления гостю.

Практическое занятие: предоставление информации об отеле по телефону в ходе выполнения практических ситуаций; подготовка письменного подтверждения брони в ходе выполнения практических ситуаций; индивидуальное и групповое бронирование в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 8.2. Индивидуальное и групповое бронирование. Бронирование от стойки. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Лекция: Индивидуальное и групповое бронирование. Бронирование от стойки. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Практическое занятие: бронирование от стойки в ходе выполнения практических ситуаций; работа с автоматизированными системами управления (на примере базы Отель в Microsoft Excel) при бронировании в ходе выполнения практических ситуаций.

Модуль 9. Заселение

Тема 9.1. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей. Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей.

Лекция: Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей. Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей.

Практическое занятие: регистрация гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций; работа с автоматизированными системами управления (на примере базы Отель в Microsoft Excel) при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

Модуль 10. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле.

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

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 и при расчетах наличными средствами.

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

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

Модуль 11. 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.

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

Модуль 12. Управление жалобами

Тема 12.1. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами. 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.

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, обоснование принятых решений в предоставлении компенсации за доставленные неудобства

Модуль 13 Процедура выселения

Тема 13.1. 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: регистрация въезда и отъезда гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 13.2. Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда. Технология работы с автоматизированными системами управления при выезде гостей.

Лекция: Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда. Технология работы с автоматизированными системами управления при выезде гостей.

Практическое занятие: выставление счетов при выезде гостя в ходе выполнения практических ситуаций; работа с автоматизированными системами управления (на примере базы Отель в Microsoft Excel) при выезде гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля» Разделы спецификации Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого Модуль 4. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией Модуль 5. Организация работы и самоуправление Модуль 6. Забота о госте и навыки межличностного общения Модуль 7. Процедура бронирования Модуль 8. Заселение
2 неделя	Модуль 8. Заселение Модуль 9. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле

	Модуль 10 Продажи услуг Модуль 11. Управление жалобами Модуль 12. Процедура выселения
	Итоговая аттестация
*Точный порядок реализации модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

4. Организационно-педагогические условия реализации программы

1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
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

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. Кадровые условия реализации программы

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

- Сертифицированных экспертов Ворлдскиллс по соответствующей компетенции ___ чел.

- Сертифицированных экспертов-мастеров Ворлдскиллс по соответствующей компетенции ___ чел.

- Экспертов с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по соответствующей компетенции ___ 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.	Павлова Вениаминовна Ираида	Главный эксперт с правом участия в оценке демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills, с правом проведения чемпионатов по стандартам WorldSkills в рамках своего региона	преподаватель высшей категории, Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ»)
<i>Преподаватели, участвующие в реализации программы</i>			
2.	Порфирьева Владимировна Ирина	Эксперт с правом участия в оценке демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills	преподаватель, Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ»)
3.	Яковлев Георгиевич Евгений	Эксперт с правом участия в оценке демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills	преподаватель, Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ»)
4.	Касьянова Александровна Надежда	Эксперт с правом участия в оценке демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills	преподаватель, Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ»)
5.	Киселёва Татьяна	Эксперт с правом участия в оценке демонстрационного	преподаватель, Чебоксарский

	Веняминовна	экзамена по стандартам WorldSkills	техникум строительства и городского хозяйства Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСТГХ»)
--	-------------	------------------------------------	--

5. Оценка качества освоения программы

Итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена.

Для итоговой аттестации используется КОД № 1.1. по компетенции «Администрирование отеля», размещенный в Банке эталонных программ Академии Ворлдскиллс Россия. Баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в КОД.

6. Составители программы

Разработано Академией Ворлдскиллс Россия совместно с сертифицированными экспертами Ворлдскиллс.