



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:** 144 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**

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) формирование у слушателей новой компетенции с учетом спецификации стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»

№ 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 33022 «Работник по приему и размещению гостей» (приказ Минтруда России от 5 сентября 2017 г. N 659н).

К освоению программы допускаются лица, имеющие или получающие 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 гостем
- предлагать помощь сотрудникам 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 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: 144 академических часа.

Форма обучения: очная.

#### 1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак.час.	В том числе			
			лекции	практ. занятия	промежут. и итог. контроль	форма контроля
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	2	2	-	-	-
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	2	2	-	-	-
5.	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	4	-	4	-	-
6.	Модуль 5. Бронирование гостиничных услуг	42	6	36	-	-
7.	Модуль 6. Процедуры заселения и выселения гостей отеля.	40	4	36	-	-
8.	Модуль 7. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	21	4	17	-	-
9.	Модуль 8. Деловая переписка	16	4	12	-	-
10.	Модуль 9. Продажи услуг	10	2	8	-	-
11.	Итоговая аттестация (демонстрационный экзамен)	3	-	-	3	ДЭ
<b>ИТОГО:</b>		<b>144</b>	<b>28</b>	<b>113</b>	<b>3</b>	

## 2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, ак.час.	В том числе			
			лекции	практ. занятия	промежут. и итог. контроль	форма контроля
1	2	3	4	5	6	
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	2	2	-	-	-
1.1	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	2	2	-	-	-

2.	<b>Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере</b>	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.	<b>Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого</b>	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.	<b>Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности</b>	2	2	-	-	-
4.1	Требования охраны труда и техники безопасности	1	1	-	-	-
4.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды по компетенции	1	1	-	-	-
5.	<b>Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией</b>	4	-	4	-	-
5.1	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	4	-	4	-	-

6.	<b>Модуль 5. Бронирование гостиничных услуг</b>	42	6	36	-	-
5.1	Процедура бронирования, виды и способы	42	6	36	-	-
7.	<b>Модуль 6. Процедуры заселения и выселения гостей отеля.</b>	40	4	36	-	-
7.1	Регистрация и размещение гостей	20	2	18	-	-
7.2	Выселение гостя, формирование счета за проживание.	20	2	18	-	-
8.	<b>Модуль 7. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</b>	21	4	17	-	-
8.1	Предоставление дополнительных услуг гостю	5	1	4	-	-
8.2	Помощь гостю в процессе проживания, предоставление туристической и другой информации.	6	1	5	-	-
8.3	Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций.	10	2	8	-	-
9.	<b>Модуль 8. Деловая переписка</b>	16	4	12	-	-
9.1	Работа с жалобами и предложениями гостей	8	2	6	-	-
9.2	Предоставление информации об услугах отеля по запросу	8	2	6	-	-
10.	<b>Модуль 9. Продажи услуг</b>	10	2	8	-	-
10.1	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.	6	2	4	-	-
10.2	Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя.	4	-	4	-	-



11.	Итоговая аттестация (демонстрационный экзамен)	8	-	-	8	ДЭ
11.1	Демонстрационный экзамен по компетенции	8	-	-	8	ДЭ
	<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>28</b>	<b>113</b>	<b>3</b>	

### 3. Учебная программа

#### МОДУЛЬ 1.

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

Тема 1.1. История, современное состояние и перспективы движения WorldSkillsInternational (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы») как инструмента развития профессиональных сообществ и систем подготовки кадров.

*Содержание теоретического занятия:*

- движение WorldSkillsInternational (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»);
- перспективы развития, системы чемпионатов. Основные понятия и термины, экспертное сообщество. Структура компетенции.

Тема 1.2 Актуальное техническое описание по компетенции «Администрирование отеля». Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции.

*Практическое занятие.* Работа в малых группах. Разбор конкурсной документации (кодекс этики, регламент, конкурсное задание и т.д.) чемпионата по стандартам Ворлдскиллс Россия.

#### 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. Инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников отеля.

*Содержание теоретического занятия:*

- Регламенты и инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников службы приема и размещения гостей.

**Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией**

Тема 5.1. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией

#### **МОДУЛЬ 6. Бронирование гостиничных услуг и документооборот гостиничного предприятия.**

Тема 6.1. Процедура бронирования, виды и способы

*Содержание теоретических занятий*

- особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технология работы с программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности (АСУ по выбору ПОО)/ электронными документами, необходимыми к заполнению в ходе процедур бронирования, регистрации и выписки гостей;
- тарифная политика;
- виды бронирования и способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- основные финансовые показатели деятельности отеля;
- политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.

*Практические занятия* Работа в малых группах по выбору оптимальной модели поведения в предложенной ситуации бронирования гостя

Цели проведения практических занятий:

- закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:
- 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 (АСУ по выбору ПОО).

## **МОДУЛЬ 7. Процедуры заселения и выселения гостей отеля.**

### **Тема 7.1 Регистрация и размещение гостей**

#### *Содержание теоретического занятия:*

- 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;
- технология работы с программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности/ электронными документами, необходимыми к заполнению в ходе процедур бронирования, регистрации и выписки гостей (АСУ по выбору ПОО);
- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

*Практические занятия.* Работа в малых группах по выбору оптимального решения в предложенной ситуации по заселению гостя.

#### *Цели проведения практических занятий:*

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- 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;
- регистрировать запросы гостей;
- подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;
- предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер;
- работа с программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности/ электронными документами, необходимыми к заполнению в ходе процедур заселения гостей (АСУ по выбору ПОО);

### **Тема 7.2. Выселение гостя, формирование счета за проживание.**

#### *Содержание теоретических занятий*

время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя;

- различные типы оплаты, работа 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;
- процедура и политика позднего выезда;
- управление регистрацией отъезда для больших групп;
- механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;
- статистика загрузки номерного фонда;
- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;
- важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;
- особенности работы с банковскими картами;

- работа с программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности/ электронными документами, необходимыми к заполнению в ходе процедур выселения гостей (АСУ по выбору ПОО);

**Практические занятия** Работа в малых группах по выбору оптимального решения в предложенной ситуации по выселению гостя.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;
- управлять выездом из отеля больших групп;
- получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;
- формировать счет авансовых депозитов, полученных от отеля;
- эффективно использовать компьютер, работать с электронными документами, необходимыми к заполнению в ходе процедур выписки гостей (АСУ по выбору ПОО);
- вести счет вручную для денежных средств;
- проводить процедуры передачи смены;
- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.

## **МОДУЛЬ 8. Организация процесса проживания гостей отеля**

### **Тема 8.1. Предоставление дополнительных услуг гостю**

**Содержание теоретического занятия:**

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: Правила проживания в отеле. Техника безопасности и охраны труда; Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями;
- организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- технологический цикл обслуживания гостей;
- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).

**Практические занятия** Работа в малых группах по выбору оптимального решения по предоставлению дополнительных услуг по запросу гостя.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- 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.

**Тема 8.2. Помощь гостю в процессе проживания, предоставление туристической и другой информации.**

**Содержание теоретического занятия:**

- культурная, историческая и туристическая информация, предоставляемая гостю;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями, этика общения, способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля.

**Практические занятия** Работа в малых группах по выбору оптимального решения по предоставлению информации по запросу гостя.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- предоставлять туристическую информацию;
- 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.

### **Тема 8.3. Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций.**

**Содержание теоретического занятия:**

- конфликт, его виды и стратегии поведения,
- психологические типы собеседников,
- особенности межкультурной коммуникации с гостями,
- этика делового общения,
- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации,
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю,
- стрессоустойчивость и её формирование у гостиничного работника.

**Практические занятия** Работа в малых группах по выбору оптимального решения по выходу из экстраординарной или конфликтной ситуации.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями,
- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей,
- оказывать первую доврачебную медицинскую помощь,
- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами,
- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс,
- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности,
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями,
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности.

## **МОДУЛЬ 9.**

### **Тема 9.1. Работа с жалобами и предложениями гостей**

**Содержание теоретического занятия:**

- алгоритм работы с жалобами гостей,
- гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства,
- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации,
- пределы полномочий в принятии решения,
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

**Практические занятия** Работа в малых группах по подготовке ответа на жалобу гостя.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- 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.

#### **Тема 9.2. Предоставление информации об услугах отеля по запросу**

*Содержание теоретического занятия:*

- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации,
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
- маркетинговая стратегия отеля, способы и методы продаж гостиничного продукта;
- пределы полномочий в принятии решения,
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

*Практические занятия* Работа в малых группах по подготовке письменного ответа на запрос гостя.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- оформлять письменное обращение к гостю в соответствии с профессиональной этикой,
- предлагать услуги отеля в соответствии с маркетинговой стратегией отеля;
- оформлять письменное обращение к гостю в соответствии с требованиями к оформлению документов.

#### **Модуль 10. Продажи услуг**

*Тема 10.1. Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.*

*Содержание теоретического занятия:*

- продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.
- корректные способы уточнения запроса гостя,
- продвижение услуг как способ предвосхитить желание гостя и удовлетворить его потребность.

*Практическое занятие* Работа в малых группах по продвижению и продаже услуг гостям по прибытию и во время их пребывания в ходе выполнения практических ситуаций.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- анализировать состояние и суждения гостя, чтобы предвосхитить желание гостя и удовлетворить его потребность,
- задавать уточняющие вопросы в корректной форме.

*Тема 10.2. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя.*

*Практическое занятие* Работа в малых группах по заказу дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

Цели проведения практических занятий:

закрепить теоретические знания, сформировать следующие навыки и умения:

- предлагать дополнительные услуги по запросу,
- задавать уточняющие вопросы по запросу в корректной форме,
- оперативно пользоваться информационными ресурсами (электронные карты города, театральные афиши, сайты кинотеатров и магазинов и.д.), для выполнения запроса гостя.

#### 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, современные технологии в профессиональной сфере. Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности. Модуль . Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией. Модуль 5. Бронирование гостиничных услуг
2 неделя	Модуль 5. Бронирование гостиничных услуг Модуль 6. Процедуры заселения и выселения гостей отеля.
3 неделя	Модуль 6. Процедуры заселения и выселения гостей отеля. Модуль 7. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле.
4 неделя	Модуль 7. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле. Модуль 8. Деловая переписка. Модуль 9. Продажи услуг.
	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 /«Front-office»	Лекции, практические занятия, демонстрационный экзамен	МФУ(Microsoft Office 2010), интерактивный монитор (для презентаций и визуализации действий участника на ПК) , часы настенные, расходные материалы (бумага, степлер, ножницы), муляж кассового аппарата, энкодер для магнитных карт, детектор денежных купюр, ключи-карты для магнитных замков, телефон, сейф, демонстрационный материал, столы и стулья по количеству слушателей. (АСУ, которым располагает ПОО)
Компьютерный Класс /«Back-office»	Практические занятия	Компьютеры (Microsoft Office 2010), мультимедийный проектор, интерактивная доска, демонстрационный материал, столы и стулья по количеству слушателей. (АСУ, которым располагает ПОО)

## 2. Учебно-методическое обеспечение программы

- Техническое описание компетенции «Администрирование отеля» (WSSS).
- Конкурсные задания Регионального чемпионата 2017-2020 г.г.
- Печатные раздаточные материалы для слушателей.
- Учебные пособия, изданные по отдельным разделам программы.
- Профильная литература.
- Отраслевые и другие нормативные документы;
- 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 «ЧТСТГХ»)
<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 «ЧТСТГХ»)
3.	Яковлев Георгиевич преподаватель техникума Евгений	Эксперт с правом участия в оценке демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills	преподаватель, Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСТГХ»)
4.	Касьянова Александровна Надежда	Эксперт с правом участия в оценке демонстрационного экзамена по стандартам	преподаватель, Чебоксарский техникум строительства и

		WorldSkills	городского хозяйства Минобразования Чуваши (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ»)
5.	Киселёва Вениаминовна	Татьяна	Эксперт с правом участия в оценке демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills
			преподаватель, Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства Минобразования Чуваши (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ»)

## 5. Оценка качества освоения программы

**5.1. Промежуточный контроль** по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Администрирование отеля» (с учетом стандарта Ворлдскиллс) по компетенции «Администрирование отеля» осуществляется в форме дискуссий и рефлексий по итогам выполнения практических заданий. Организация обсуждений, позволяющих выражать и аргументировать позиции по обсуждаемым проблемам, активизирует процессы самопознания, саморазвития, способствует развитию механизмов рефлексии, что дает возможность преподавателю делать адекватные выводы об эффективности учебного курса.

В ходе практических занятий Модулей №№3,4,5,6 для работы в малых группах (5 человек) по выбору оптимальной модели поведения в предложенных типовых ситуациях профессиональной деятельности администратора отеля слушателям предлагаются роли «администратор» (один человек из группы), «гость» (один человек из группы) и «эксперт» (3 человека из группы). В качестве типовых ситуаций профессиональной деятельности администратора отеля могут быть использованы кейсы Региональных чемпионатов WSR 2017, 2018 и 2019г.г. (доступны по адресу <http://forum.worldskills.ru>).

«Эксперты» при анализе действий администратора пользуются оценочными таблицами, составленными на основе типовых критериев компетенции «Администрирование отеля» (доступны по адресу [https://drive.google.com/drive/folders/1-2aOHFVo9PYW1im8Ryquvz\\_acW04O1jj](https://drive.google.com/drive/folders/1-2aOHFVo9PYW1im8Ryquvz_acW04O1jj)).

Далее приводятся образцы оценочных таблиц, которые используются для оценки действий «администратора» в ходе групповых работ.

### Для Модуля 3. Бронирование гостиничных услуг

<i>Действие</i>	<i>Отмечается выполнено или не выполнено (+/-)</i>
Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?	

Уточняет имя гостя	
Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда	
Уточняет, будут ли у гостя особые пожелания	
Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров	
Предлагает вариант на интересующие даты	
Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FB)	
Верно называет общую стоимость проживания	
Уточняет, хотят ли забронировать номер	
Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты	
Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования	
Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование	
Повторяет всю информацию, которая касается бронирования	
Предлагает услугу трансфера	
Спрашивает, может ли он чем-то помочь	
Благодарит за звонок/выбор отеля и заканчивает разговор	
Регистрирует запрос на трансфер (при необходимости)	
Распечатывает бронирование с корректно указанными данными	
Администратор обращался к гостю по имени не менее 3 раз	

<b>Профессиональные умения/качества</b>	<b>Оценивается качество выполненных действий в баллах, соответствующий балл отмечается кружком</b>
---	--

Ориентированность в услугах отеля, уверенность в диалоге		
	0	не уверен, не внимателен.
	1	плохие знания, не уверен
	2	хорошее знание, уверен
	3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма
Продвижение услуг отеля		
	0	не продвигает, не упоминает услуги отеля
	1	дает крайне мало информации об услугах
	2	информирует об услугах
	3	информирует гостя, продвигая услуги отеля
Выполнение задания согласно условиям ситуации		
	0	не справляется
	1	плохо справляется
	2	справляется хорошо
	3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации
Грамотность устной речи. Русский язык		
	0	непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок
	1	допускает незначительные ошибки
	2	говорит без ошибок
	3	профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок

Для Модуля 4. Процедуры заселения и выселения гостей отеля.

Для оценки действий при заселении

<i>Действия</i>	<i>Отмечается выполнено или не выполнено (+/-)</i>
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
Просит предоставить паспорт (при необходимости ваучер/миграционную карту)	
Подтверждает детали бронирования	
Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
Просит гостя заполнить форму и подписать	
Спрашивает, может ли сделать копию паспорта	
Делает копию необходимых данных паспорта (1 стр. и прописка)	
Возвращает паспорт	
Уточняет у гостя, будет ли гарантировать дополнительные расходы	
Отдает гостю ключ	
Информирует о месторасположении комнаты	
Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
Информирует о других услугах отеля	
Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)	
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
Желает хорошего дня/приятного проживания	
Обращался к гостю по имени не менее 3 раз	

Профессиональные умения/качества	Оценивается качество выполненных действий в баллах, соответствующий балл отмечается кружком
Общение с гостем (smalltalk)	
	0 общения нет или неподобающий тон
	1 почти не общается или невежливо
	2 останавливались ли вы у нас раньше? с возвращением и т.п.
	3 превосходит ожидания гостя
Уверенность в диалоге	
	0 не уверен, невнимателен, в состоянии стресса
	1 не уверен в диалоге
	2 уверен, есть зрительный контакт
	3 уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма
Продвижение услуг отеля	
	0 не продвигает услуги отеля
	1 упоминает 1 дополнительную услугу
	2 упоминает больше чем 1 дополнительную услугу
	3 упоминает больше чем 1 дополнительную услугу, продвигает
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0 не справляется
	1 плохо справляется
	2 справляется хорошо
	3 превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации

Грамотность устной речи. Русский язык		
	0	непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок
	1	допускает незначительные ошибки
	2	говорит без ошибок
	3	профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок

*Для оценки действий при выселении*

<i>Действия</i>	<i>Отмечается выполнено или не выполнено (+/-)</i>
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
Уточняет имя и номер комнаты	
Просит ключи от номера	
Спрашивает гостя, как прошло проживание	
Спрашивает пользовался ли гость минибаром	
Информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить	
Спрашивает разделять счет гостю на услуги	
Узнает, каким способом будет оплачивать гость	
Получает денежные средства (карта, пин-код)	
Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)	
Предлагает воспользоваться услугами гостиницы вновь	
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	
Предлагает вызвать гостю такси	
Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	

Вежливо прощается с гостем	
Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
Счет сформирован корректно	
Одна копия каждого счета остается у администратора	

Профессиональные умения/качества	Оценивается качество выполненных действий в баллах, соответствующий балл отмечается кружком
Общение с гостем (smalltalk)	
	0 общения нет или неподобающий тон
	1 почти не общается или невежливо
	2 останавливались ли вы у нас раньше\ с возвращением и т.п.
	3 превосходит ожидания гостя
Уверенность в диалоге	
	0 не уверен, невнимателен, в состоянии стресса
	1 не уверен в диалоге
	2 уверен, есть зрительный контакт
	3 уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма
Продвижение услуг отеля	
	0 не продвигает услуги отеля
	1 упоминает 1 дополнительную услугу
	2 упоминает больше чем 1 дополнительную услугу
	3 упоминает больше чем 1 дополнительную услугу, продвигает



Выполнение задания согласно условиям ситуации		
	0	не справляется
	1	плохо справляется
	2	справляется хорошо
	3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации
Грамотность устной речи. Русский язык		
	0	непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок
	1	допускает незначительные ошибки
	2	говорит без ошибок
	3	профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок

Для Модуля 5. Организация процесса проживания гостей отеля (Помощь гостю во время проживания)

<i>Действие</i>	<i>Отмечается выполнено или не выполнено (+/-)</i>
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
Уточняет имя и номер комнаты	
Предпринимает верные действия в целях выхода из ситуации	
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
Желает хорошего дня и т.п.	
Обращался к гостю по имени не менее 2 раз	

Профессиональные умения/качества	Оценивается качество выполненных действий в баллах, соответствующий балл отмечается кружком
Диалог с гостем, уверенность в диалоге	
	0 выслушивает гостя без участия и перебивает
	1 выслушивает гостя без участия
	2 внимательно выслушивает гостя
	3 активное слушание, проявление эмпатии
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0 не справляется
	1 плохо справляется
	2 справляется хорошо
	3 превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации
Грамотность устной речи. Русский язык	
	0 непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок
	1 допускает незначительные ошибки
	2 говорит без ошибок
	3 профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок

Для Модуля 6. Деловая переписка (Письменный ответ на жалобу гостя)

<i>Действие</i>	<i>Отмечается выполнено или не выполнено (+/-)</i>
Приветствует гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки	
Благодарит за обращение	
Приносит извинения за предоставленные неудобства	
Упоминает в письме произошедшую ситуацию	
Проявляет эмпатию	

<b>Профессиональные умения/качества</b>	<b>Оценивается качество выполненных действий в баллах, соответствующий балл отмечается кружком</b>
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0 не справляется
	1 плохо справляется
	2 справляется хорошо
	3 превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации
Соответствующая компенсация за причиненные неудобства/объяснение	
	0 не предлагает компенсации
	1 предлагает несоответствующую причиненным неудобствам компенсацию
	2 предлагает соответствующую компенсацию

	3	соответствующая компенсация, попытка вновь предложить услуги отеля
Грамотность		
	0	много орфографических и пунктуационных ошибок, неподобающий стиль
	1	есть ошибки, просторечные выражения, непрофессиональный тон
	2	подобающий тон, хорошо структурированное письмо, незначительные ошибки
	3	грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки

Умения, формируемые в ходе **Модуля 7. Продажи услуг**, оцениваются при выполнении процедур **Модулей 3-6**.

Итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена.  
Для итоговой аттестации используется Комплект оценочной документации (КОД) № 1.1. по компетенции «Администрирование отеля».

#### 6. Составители программы

Разработано Академией Ворлдскиллс Россия совместно с сертифицированными экспертами Ворлдскиллс.