



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 ПЕРЕПОДГОТОВКИ

«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: 256 академических часа

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

Чебоксары, 2021г.

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

1. Цели реализации программы

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

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

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

№ п/п	Содержание вновь формируемой компетенции
1	Осуществлять подготовку рабочих мест и распределять работу между сотрудникам службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
2	Предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
3	Выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
4	Встречать, размещать и регистрировать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
5	Учитывать заказы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
6	Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
7	Координировать работу сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

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

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»;

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

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

2.2. Требования к результатам освоения программы

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

В результате освоения программы слушатель должен

знать

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения на территории региона, в том числе, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями;
- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей, особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями, этику общения, способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля; особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж, технологию работы с автоматизированными системами управления;
- тарифную политику, виды бронирования, способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- политику взаимодействия с туроператорами, агентами и корпоративными партнерами; юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;
- процедуры выдачи ключей, виды ключей;
- требования к регистрации гостей, особенности работы с профайлом гостя;
- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;

- технологию работы с офисным оборудованием и программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности;
- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей, механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;
- статистику загруженности номерного фонда;
- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;
- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;
- важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;
- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;
- особенности работы с банковскими картами.
- цель рекламной деятельности, используемой отелем;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт).
- алгоритм работы с жалобами гостей;
- гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;
- пределы полномочий в принятии решения;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
- время выезда;
- процедуры выставления счетов при выезде гостя;
- различные типы оплаты;
- прием и хранение денежных средств;
- работу с дебетовыми и кредитными картами;
- процедуры расчетов с корпоративными компаниями;
- порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;
- учёт любых возмещений ущерба;
- документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;
- ускоренная регистрация при процедуре отъезда;
- процедуры и политика позднего выезда;
- как управлять регистрацией отъезда для больших групп.

уметь:

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

3. Содержание программы

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

Трудоемкость обучения: 256 академических часов.

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

3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	4	1	1	2	Зачет

2.	Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	4	2	-	2	Зачет
3.	Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого	4	2	-	2	Зачет
4.	Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности	4	1	1	2	Зачет
5.	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	2	-	2	-	-
6.	Модуль 5. Организация работы и самоуправление	28	14	12	2	Экзамен
7.	Модуль 6. Забота о госте и навыки межличностного общения	35	10	23	2	Экзамен
8.	Модуль 7. Процедура бронирования	46	14	30	2	Экзамен
9.	Модуль 8. Заселение	34	10	22	2	Экзамен
10.	Модуль 9. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в	22	10	10	2	Экзамен
11.	Модуль 10. Продажи услуг	14	4	8	2	Экзамен
12.	Модуль 11. Управление жалобами	18	6	10	2	Экзамен
13.	Модуль 12. Процедура выселения	38	10	26	2	Экзамен
14.	Итоговая аттестация	3	-	-	3	ДЭ
	ИТОГО:	256	84	145	27	

3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	4	1	1	2	Зачет
1.1	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	2	1	1	-	-
1.2	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
2.	Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	4	2	-	2	Зачет
2.1	Региональные меры содействия занятости в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, работы в качестве самозанятого	0,5	0,5	-	-	-
2.2	Актуальная ситуация на региональном рынке труда	0,5	0,5	-	-	-
2.3	Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции	1	1	-	-	-
2.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
3.	Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого	4	2	-	2	Зачет

3.1	Регистрация в качестве самозанятого	0,5	-	-	-	-
3.2	Налог на профессиональный доход – особый режим налогообложения для самозанятых граждан	0,5	-	-	-	-
3.3	Работа в качестве самозанятого	1	-	-	-	-
3.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
4.	Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности	4	1	1	2	Зачет
4.1	Требования охраны труда и техники безопасности	1	1	-	-	-
4.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции	1	-	1	-	-
4.3	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
5.	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	2	-	2	-	-
5.1	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	2	-	2	-	-
6.	Модуль 5. Организация работы и самоуправление	28	14	12	2	Экзамен
6.1	Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).	2	2	-	-	-
6.2	Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля	4	2	2	-	-
6.3	Технологический цикл обслуживания гостей	2	2	-	-	-
6.4	Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише	6	2	4	-	-

6.5	Организация первой доврачебной медицинской помощи	4	2	2	-	-
6.6	Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций	4	2	2	-	-
6.7	Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности (обзор существующих АСУ, подробное рассмотрение АСУ, имеющегося в ПОО)	6	2	4	-	-
6.8	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
7.	Модуль 6. Забота о госте и навыки межличностного общения	35	10	23	2	Экзамен
7.1	Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона	10	2	8	-	-
7.2	Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля	4	2	2	-	-
7.3	Особенности межкультурной коммуникации с гостями	6	2	4	-	-
7.4	Этические нормы общения	6	2	4	-	-
7.5	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля	7	2	5	-	-
7.6.	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
8.	Модуль 7. Процедура бронирования	46	14	30	2	Экзамен
8.1	Предоставление информации об отеле по телефону.	6	2	4	-	-
8.2	Индивидуальное бронирование	4	2	2	-	-
8.3	Групповое бронирование	4	2	2	-	-
8.4	Способы гарантирования и аннулирования бронирования	6	2	4	-	-

8.5	Подтверждение брони.	4	2	2	-	-
8.6	Бронирование от стойки	6	2	4	-	-
8.7	Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании	14	2	12	-	-
8.8	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
9.	Модуль 8. Заселение	34	10	22	2	Экзамен
9.1	Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей	4	2	2	-	-
9.2	Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей	10	2	8	-	-
9.3	Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ*) при заселении гостей	8	2	6	-	-
9.4	Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей	4	2	2	-	-
9.5	Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями	6	2	4	-	-
9.6	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
10.	Модуль 9. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	22	10	10	2	Экзамен
10.1	Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей	4	2	2	-	-

10.2	Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами	4	2	2	-	-
10.3	Особенности работы с гостем при расчетах наличными средствами	4	2	2	-	-
10.4	Процедура передачи смены	4	2	2	-	-
10.5	Ночной аудит	4	2	2	-	-
10.6	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
11.	Модуль 10. Продажи услуг	14	4	8	2	Экзамен
11.1	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания	6	2	4	-	-
11.2	Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя	6	2	4	-	-
11.3	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
12.	Модуль 11. Управление жалобами	18	6	10	2	Экзамен
12.1	Принципы, лежащие в основе управления конфликтами	4	2	2	-	-
12.2	Алгоритм работы с жалобами гостей	8	2	6	-	-
12.3	Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	4	2	2	-	-

12.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
13.	Модуль 12. Процедура выселения	38	10	26	2	Экзамен
13.1	Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя	6	2	4	-	-
13.2	Процедуры выставления счетов при выезде гостя	8	2	6	-	-
13.3	Ускоренная регистрация при процедуре отъезда	6	2	4	-	-
13.4	Процедуры и политика позднего выезда	6	2	4	-	-
13.5	Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей	10	2	8	-	-
13.6	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Экзамен
14.	Итоговая аттестация	3	-	-	3	ДЭ
14.1	Демонстрационный экзамен по компетенции	3	-	-	3	ДЭ
	ИТОГО:	256	84	145	27	

3.3. Учебная программа

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

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

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

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

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

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

Лекция.

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

Тема 2.2. Актуальная ситуация на региональном рынке труда

Лекция.

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

Тема 2.3. Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции

Лекция.

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

Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого

Тема 3.1 Регистрация в качестве самозанятого

Лекция.

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

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

Лекция.

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

Тема 3.3. Работа в качестве самозанятого

Лекция.

Разрешенные и не разрешенные виды деятельности самозанятых.

Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности

Тема 4.1. Требования охраны труда и техники безопасности.

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

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

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

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

Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией

Тема 5.1. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией

Модуль 5. Организация работы и самоуправление

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

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

Тема 6.2. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб.

Лекция: Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб.

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

Тема 6.3. Технологический цикл обслуживания гостей.

Лекция: Технологический цикл обслуживания гостей.

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

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

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

Тема 6.5. Организация первой доврачебной медицинской помощи.

Лекция: Организация первой доврачебной медицинской помощи.

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

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

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

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

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

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

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

Модуль 6. Забота о госте и навыки межличностного общения

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

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

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

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

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

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

Тема 7.3. Особенности межкультурной коммуникации с гостями.

Лекция: Особенности межкультурной коммуникации с гостями.

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

Тема 7.4. Этические нормы общения.

Лекция: Этические нормы общения.

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

Тема 7.5. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Лекция: Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Практическое занятие: анализ образцов стандартов внешнего вида сетевых отелей.

Модуль 7. Процедура бронирования

Тема 8.1. Предоставление информации об отеле по телефону.

Лекция: Предоставление информации об отеле по телефону.

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

Тема 8.2. Индивидуальное бронирование.

Лекция: Индивидуальное бронирование.

Практическое занятие: индивидуальное бронирование в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 8.3. Групповое бронирование

Лекция: Групповое бронирование.

Практическое занятие: групповое бронирование в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 8.4. Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

Лекция: Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

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

Тема 8.5. Подтверждение брони.

Лекция: Подтверждение брони: содержание, механизмы предоставления гостю.

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

Тема 8.6. Бронирование от стойки.

Лекция: Бронирование от стойки.

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

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

Лекция: Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

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

Модуль 8. Заселение

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Лекция: Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

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

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

Лекция: Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями.

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

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

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

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

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

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

Лекция: Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами.

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

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

Лекция: Особенности работы с гостем при расчетах наличными средствами

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

Тема 10.4. Процедура передачи смены.

Лекция: Процедура передачи смены.

Практическое занятие: передача смены в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 10.5. Ночной аудит.

Лекция: Технологии и процедуры ночного аудита.

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

Модуль 10. Продажи услуг

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

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

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

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

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

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

Модуль 11. Управление жалобами

Тема 12.1. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Лекция: Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Практическое занятие: типологизация конфликтов в работе гостиничного предприятия.

Тема 12.2. Алгоритм работы с жалобами гостей.

Лекция: Алгоритм работы с жалобами гостей.

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

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

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

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

Модуль 12. Процедура выселения

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

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

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

Тема 12.2. Процедуры выставления счетов при выезде гостя.

Лекция: Процедуры выставления счетов при выезде гостя.

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

Тема 12.3. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.

Лекция: Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.

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

Тема 12.4. Процедуры и политика позднего выезда.

Лекция: Процедуры и политика позднего выезда.

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

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

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

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

3.4. Календарный учебный график (порядок модулей)

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Модуль 1. 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. Организация работы и самоуправления.
2 неделя	Модуль 5. Организация работы и самоуправление Модуль 6. Забота о госте и навыки межличностного общения
3 неделя	Модуль 6. Забота о госте и навыки межличностного общения Модуль 7. Процедура бронирования
4 неделя	Модуль 7. Процедура бронирования Модуль 8. Заселение
5 неделя	Модуль 8. Заселение Модуль 7. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле
6 неделя	Модуль 9. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле Модуль 10. Продажи услуг Модуль 11. Управление жалобами Модуль 12. Процедура выселения
7 неделя	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, изданные по отдельным разделам программы;
- профильная литература;
- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы и т.д.
- официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>;
- единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

3. Кадровые условия реализации программы

Количество Педагогических работников, 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.
- Экспертов с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс ___ 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 Ираида	Главный эксперт с правом участия в оценке	преподаватель высшей категории, Чебоксарский

	Вениаминовна	демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills, с правом проведения чемпионатов по стандартам WorldSkills в рамках своего региона	техникум строительства и городского хозяйства Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ»)
<i>Преподаватели, участвующие в реализации программы</i>			
2.	Порфирьева Ирина Владимировна	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 Евгений Георгиевич преподаватель техникума	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 Надежда Александровна	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 Вениаминовна	Эксперт с правом участия в оценке демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills	преподаватель, Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ»)

5. Оценка качества освоения программы

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей (разделов, дисциплин) программы и проводится в виде зачетов и

(или) экзаменов. По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено») или четырех балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Итоговая аттестация проходит в форме демонстрационного экзамена.

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

6. Составители программы

Разработано Академией Ворлдскиллс Россия совместно с сертифицированными экспертами Ворлдскиллс.