



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.

## **ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**по должности «25627 Портые»  
профессиональная подготовка  
с учетом стандарта Ворлдскиллс**

**Компетенция:** «Администрирование отеля»

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

**Объем:** 144 академических часа

**Форма обучения** очная.

Чебоксары, 2021г.

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

**1. Цели реализации программы**

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

**2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения**

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

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»;

- профессиональным стандартом «Работник по приёму и размещению гостей» (утвержден приказом Минтруда России от 5 сентября 2017 г. N 659н);

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Присваиваемый квалификационный разряд: 3 разряд.

**2. Требования к результатам освоения программы**

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

В результате освоения программы слушатель должен

**знать:**

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: о правилах проживания в отеле; о технике безопасности и охраны труда; о документах, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями;
- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей, особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;

- особенности межкультурной коммуникации с гостями, этика общения, способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля; особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж, технологию работы с автоматизированными системами управления;
- тарифную политику, виды бронирования, способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- политику взаимодействия с туроператорами, агентами и корпоративными партнерами; юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;
- процедуры выдачи ключей, виды ключей;
- требования к регистрации гостей, особенности работы с профайлом гостя;
- процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;
- технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ);
- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей, механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;
- статистику 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.
- эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
- вести счет вручную для денежных средств;
- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.
- максимально увеличивать объем продаж;
- осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.); демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;
- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;
- задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;
- проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия);
- обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;
- передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.
- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;
- управлять выездом для больших групп;
- получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;
- формировать счет авансовых депозитов, полученных от отеля;
- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- предоставлять туристическую информацию;
- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;
- корректно обрабатывать получаемую информацию;
- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;
- своевременно реагировать на специальные запросы;
- осуществлять различные виды бронирования; использовать различные способы бронирования номерного фонда;
- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
- работать с комментариями к бронированию;

- использовать программное обеспечение для совершения бронирования.

## 2. Содержание программы

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

Трудоемкость обучения: 144 академических часа.

Форма обучения: очная.

## 2. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. и лаборатор. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	<b>Раздел 1. Теоретическое обучение</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	
1.1	Модуль 1. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	3	2	-	1	Зачет
1.2	Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	6	2	2	2	Зачет
1.3	Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого	3	2	-	1	Зачет
1.3	Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности	6	2	2	2	Зачет
2.	<b>Раздел 2. Профессиональный курс</b>	<b>121</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>16</b>	
2.1	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	3	-	2	1	Зачет

2.2	Модуль 1. Организация работы и самоуправление	12	6	4	1	Зачет
2.3	Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения	16	8	6	2	Зачет
2.4	Модуль 3. Процедура бронирования	20	8	10	2	Зачет
2.5	Модуль 4. Заселение	20	8	10	2	Зачет
2.6	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	14	6	6	2	Зачет
2.7	Модуль 6. Продажи услуг	9	2	5	2	Зачет
2.8	Модуль 7. Управление жалобами	14	6	6	2	Зачет
2.9	Модуль 8. Процедура выселения	14	6	6	2	Зачет
3.	<b>Квалификационный экзамен:</b> - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа (демонстрационный экзамен)	5	-	-	5	Тест ДЭ
	<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>58</b>	<b>59</b>	<b>27</b>	

## 2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. и лаборатор. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7

1	Раздел 1. Теоретическое обучение	16	7	4	5	
1.1	<i>Модуль 1. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере</i>	2	2	-	1	<i>Зачет</i>
1.1.1	Региональные меры содействия занятости в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, работы в качестве самозанятого	0,5	0,5	-	-	-
1.1.2	Актуальная ситуация на региональном рынке труда	0,5	0,5	-	-	-
1.1.3	Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции	1	1	-	-	-
1.1.4	Промежуточный контроль	1	-	-	1	Зачет
1.2	<i>Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации</i>	6	2	2	2	<i>Зачет</i>
1.2.1	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	4	2	2	-	
1.2.3	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
1.3	<i>Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого</i>	3	2	-	1	<i>Зачет</i>
1.3.1	Регистрация в качестве самозанятого	0,5	0,5	-	-	-
1.3.2	Налог на профессиональный доход – особый режим	0,5	0,5	-	-	-

	налогообложения для самозанятых граждан					
1.3.3	Работа в качестве самозанятого	1	1	-	-	-
1.3.4	Промежуточный контроль	1	-	-	1	Зачет
<b>1.4</b>	<b>Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
1.4.1	Требования охраны труда и техники безопасности	2	2	-	-	
1.4.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции	2	-	2	-	
1.4.3	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
<b>2.</b>	<b>Раздел 2. Профессиональный курс</b>	<b>123</b>	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>16</b>	
<b>2.1</b>	<b>Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>Зачет</b>
2.1.1	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	2	-	2	-	-
2.1.2	Промежуточный контроль	1	-	-	1	Зачет
<b>2.2</b>	<b>Модуль 1. Организация работы и самоуправление</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>Зачет</b>
2.2.1	Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).	2	2	-	-	-
2.2.2	Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля. Технологический цикл обслуживания гостей	4	2	2	-	-



2.2.3	Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи	2	1	1	-	-
2.2.4	Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности	2	1	1	-	-
2.2.5	Промежуточный контроль	1	-	-	1	Зачет
2.3	<i>Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения</i>	16	8	6	2	<i>Зачет</i>
2.3.1	Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона	4	2	2	-	-
2.3.2	Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля	4	2	2	-	-
2.3.3	Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями	2	2	1	-	-
2.3.4	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля	4	2	1	-	-
2.3.5	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет

<b>2.4</b>	<b>Модуль 3. Процедура бронирования</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
2.4.1	Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование	4	2	2	-	-
2.4.2	Способы гарантирования и аннулирования бронирования Подтверждение брони.	4	2	2	-	-
2.4.3	Бронирование от стойки	4	2	2	-	-
2.4.4	Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании	6	2	4	-	-
2.4.5	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
<b>2.5</b>	<b>Модуль 4. Заселение</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
2.5.1	Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей	4	2	2	-	-
2.5.2	Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей	4	2	2	-	-
2.5.3	Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей	4	2	2	-	-
2.5.4	Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей	2	-	2	-	-
2.5.5	Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями	4	2	2	-	-
2.5.6	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет

2.6	<i>Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</i>	14	6	6	2	<i>Зачет</i>
2.6.1	Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей	4	2	2	-	-
2.6.2	Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами	4	2	2	-	-
2.6.3	Процедура передачи смены	4	2	2	-	-
2.6.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	<i>Зачет</i>
2.7	<i>Модуль 6. Продажи услуг</i>	9	2	5	2	<i>Зачет</i>
2.7.1	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания	5	2	3	-	-
2.7.2	Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя	2	-	2	-	-
2.7.3	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	<i>Зачет</i>
2.8	<i>Модуль 7. Управление жалобами</i>	14	6	6	2	<i>Зачет</i>
2.8.1	Принципы, лежащие в основе управления конфликтами	4	2	2	-	-
2.8.2	Алгоритм работы с жалобами гостей	4	2	2	-	-
2.8.3	Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	4	2	2	-	-
2.8.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	<i>Зачет</i>

2.9	<b>Модуль 8. Процедура выселения</b>	14	6	6	2	Зачет
2.9.1	Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда	4	2	2	-	-
2.9.2	Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда	4	2	2	-	-
2.9.3	Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей	4	2	2	-	-
2.9.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
3	<b>Квалификационный экзамен</b>	5	-	-	5	Тест ДЭ
3.1	Проверка теоретических знаний: тестирование	2	-	-	2	Тест
3.2	Практическая квалификационная работа: демонстрационный экзамен по компетенции	3	-	-	3	ДЭ
	<b>ИТОГО:</b>	<b>59</b>	<b>59</b>	<b>26</b>	<b>144</b>	

### 3. Учебная программа

#### Раздел 1. Теоретическое обучение

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

Тема 1.1. Региональные меры содействия занятости в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, работы в качестве самозанятого.

###### *Лекция.*

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

Тема 1.2. Актуальная ситуация на региональном рынке труда

###### *Лекция.*

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

Тема 1.3. Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции

*Лекция.*

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

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

Тема 2.1. Спецификация стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)

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

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

**Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого**

Тема 3.1 Регистрация в качестве самозанятого

*Лекция.*

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

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

*Лекция.*

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

Тема 3.3. Работа в качестве самозанятого

*Лекция.*

Разрешенные и не разрешенные виды деятельности самозанятых.

**Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности**

Тема 4.1. Требования охраны труда и техники безопасности.

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

Тема 4.2. 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.

**Раздел 2. Профессиональный курс**

**Модуль 1. Организация работы и самоуправление**

Тема 2.1.1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).

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

Тема 2.1.2. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей.

Лекция: Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей.

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

Тема 2.1.3. Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи.

Лекция: Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. 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 2.1.4. Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности

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

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

## **Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения**

Тема 2.2.1. 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 2.2.2. Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

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

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

Тема 2.2.3. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями.

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

Тема 2.2.4. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Лекция: Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Практическое занятие: анализ образцов стандартов внешнего вида сетевых отелей.

## **Модуль 3. Процедура бронирования**

Тема 2.3.1. Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование.

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

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

Тема 2.3.2. Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

Лекция: Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

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

Тема 2.3.3. Подтверждение брони.

Лекция: Подтверждение брони: содержание, механизмы предоставления гостю.

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

Тема 2.3.4. Бронирование от стойки.

Лекция: Бронирование от стойки.

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

Тема 2.3.5. 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 4. Заселение**

Тема 2.4.1. 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 2.4.2. 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 2.4.3. 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 2.4.4. Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

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

Тема 2.4.5. 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 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле**

Тема 2.5.1. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.

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

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

Тема 2.5.2. 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.

Тема 2.5.3. Процедура передачи смены.

Лекция: Процедура передачи смены.

Практическое занятие: передача смены в ходе выполнения практических ситуаций.

## **Модуль 6. Продажи услуг**

Тема 2.6.1. 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 2.6.2. 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 7. Управление жалобами**

Тема 2.7.1. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Лекция: Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Практическое занятие: типологизация конфликтов в работе гостиничного предприятия.

Тема 2.7.2. Алгоритм работы с жалобами гостей.

Лекция: Алгоритм работы с жалобами гостей.

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

Тема 2.7.3. 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 8. Процедура выселения**

Тема 2.8.1. 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 2.8.2. Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.

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



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

Тема 2.8.3. 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.

#### 4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)

Период обучения (недели)	Наименование модуля
1 неделя	Раздел 1. Теоретическое обучение. Модуль 1. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности Раздел 2. Профессиональный курс Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией Модуль 1. Организация работы и самоуправление Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения
2 неделя	Раздел 2. Профессиональный курс Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения Модуль 3. Процедура бронирования Модуль 4. Заселение
3 неделя	Модуль 4. Заселение Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле Модуль 6. Продажи услуг
4 неделя	Модуль 6. Продажи услуг Модуль 7. Управление жалобами Модуль 8. Процедура выселения
	Итоговая аттестация
*Точный порядок реализации разделов, 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 Ираида Вениаминовна	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 СГХ)
<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	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 программы и проводится в виде зачетов и (или) экзаменов. По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено») или четырех балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, который включает в себя практическую квалификационную работу (в форме демонстрационного экзамена) и проверку теоретических знаний (тестирование).

Для итоговой аттестации используется комплект оценочной документации (КОД) № 1.1. по компетенции «Администрирование отеля», размещенный в соответствующем разделе на электронном ресурсе [esat.worldskills.ru](http://esat.worldskills.ru)

## **6. Составители программы**

Разработано Академией Ворлдскиллс Россия совместно с сертифицированными экспертами Ворлдскиллс.