



Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства
Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ»)

СОГЛАСОВАНО
Заместитель директора по инновационной
и производственной работе
М.Н. Тюрина
«06» сентября 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор

С.В. Кудряшов

«06» сентября 2022 г.

ПРОГРАММА

**профессиональной пробы «Бронирование номера»
в рамках проекта «Билет в будущее» по профессиональной ориентации
обучающихся 6-11 классов**

Чебоксары, 2022 г.

«БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРА»

1. Паспорт программы профессиональной пробы

Профессиональная среда: социальная

**Наименование профессиональное направление: Специалист по гостеприимству:
администратор отеля**

Автор программы: Павлова Ираида Вениаминовна, преподаватель

Контакты автора: Чувашская республика, город Чебоксары, iraida1408@mail.ru,
+79176783808

<i>Вид</i>	<i>Формат проведения</i>	<i>Время проведения</i>	<i>Возрастная категория</i>	<i>Доступность для участников с ОВЗ</i>
Базовый	Очный	90 минут	6-11 классы	Доступно

2. Содержание программы

Введение (5/10 мин)

1. *Краткое описание профессионального направления.* Компетенция «Администрирование отеля» представляет собой вид деятельности, определенный через необходимые знания и умения, проверяемые в ходе моделируемой рабочей смены Администратора службы приема и размещения. Администратор отеля работает за стойкой регистрации, и основная его обязанность в течение смены предоставить каждому гостю максимум внимания при решении любых рабочих ситуаций, давая при этом понять гостю, что он самый главный для отеля. В течение смены администратору приходится общаться не только с гостями, но и персоналом практически всех служб отеля, находя выход из сложных, простых или чрезвычайных ситуаций, которые возникают в отеле или с гостем.

В отеле Администратор выполняет главную роль при обслуживании гостей, организуя комфортную жизнь гостя в отеле.

Именно с администратора начинается знакомство гостя с отелем, и именно администратор оказывает помощь гостям в период их проживания в отеле, и именно он занимается поиском выхода из проблемных ситуаций, с которыми может столкнуться гость или его гости в отеле. Гостеприимность, вежливость, тактичность в отношениях с гостями и быстрота обслуживания могут сильно повлиять на желание гостя вернуться в отель снова. В свою очередь, это повлияет на репутацию отеля и возможность продолжения работы в службе приема и размещения самого администратора.

2. *Место и перспективы профессионального направления в современной экономике страны, мира.* Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта обеспечили быстрый рост туристской индустрии, в которой гостиницы и средства размещения занимают одно из главных мест, предоставляя размещение и питание для гостей со всего мира. Отели могут представлять собой международные гостиничные сети или быть независимыми, иметь категорию от «без звезд» до 5 звезд, располагаться в здании, являющемся объектом культурного наследия или в новостройке,

но отель всегда будет обслуживать своих гостей с максимальным вниманием и заботой. Администратор отеля, в основном, работает во фронт-офисе отеля.

3. Необходимые навыки и знания для овладения профессией. Администратору отеля необходимо не только блестяще выполнять свои профессиональные обязанности, чтобы у отеля были высокие показатели эффективности деятельности, но и обеспечивать максимальную удовлетворенность гостей от услуг отеля. Для этого администратору надо применять знания и умения из различных сфер жизни, например, знание местной и общей туристической информации поможет гостям получить удовольствие от посещения достопримечательностей города, хороший разговорный и письменный уровень английского языка обеспечат уверенность гостя в том, что его ждут в России, знание компьютерных программ – ускорят обслуживание гостей при размещении и при оформлении выезда, хорошие манеры и коммуникабельность – обеспечат лояльность гостей к отелю. Это по-настоящему международная профессия, т.к. уровень ее востребованности высок в любом уголке мира.

Постановка задачи (5 мин)

В рамках пробы будет возможность познакомимся с работой администратора отеля при бронировании номера, причем не только познакомимся, но и разберемся, какие существуют стандарты на ведение переговоров с гостем. Предложить участникам посмотреть видео по бронированию по ссылке: <https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya>

Перед тем, как мы начнем пробу, давайте посмотрим видео о работе администратора. У нас будет возможность обсудить разыгрываемые ситуации, и попробовать себя в роли специалиста по бронированию. Заполняйте, пожалуйста, бланки, выбирая правильные ответы. Далее мы разберем стандарт бронирования и сделаем бронирование в программе Excel, это самая простая программа, упрощенная Автоматизированная Система Управления отелем. Сначала сделаем бронирование в программе все вместе, далее у вас будет возможность побыть администратором отеля самостоятельно.

Выполнение задания (55 мин)

Подробная инструкция по выполнению задания.

1. Раздать участникам оценочные листы (Приложение 1)
2. Ошибочные действия администратора помечены красным словом НЕТ на видео и выделены звуком. Необходимо каждый раз, когда увидим на экране ошибочные действия администратора, отмеченные словом НЕТ, выбрать правильный вариант ответа и в дополнительном поле написать, что еще по вашему мнению, надо исправить администратору в общении с гостем.
3. Открываем видео по ссылке <https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya/#video-3> (продолжительность 14 мин 42 с)
4. Проверяем и обсуждаем правильные ответы, подсчитываем количество правильных ответов. Наставник записывает количество набранных участниками баллов.

5. Переходим к работе на компьютерах в программе Excel. (Приложение 3) Провести инструктаж участников по технике безопасности при работе с компьютерами. Открываем вкладку бронирование reservation. Заполнять будем желтые поля.

6. Раздаем стандарт бронирования (Приложение 6)

7. Наставник выполняет роль гостя и показывает на экране как заполнить форму бронирования в программе Excel (Приложение 3), участники пробы, каждый за отдельным компьютером – администраторы отеля (стараться вовлекать в процесс всех участников, отдельно просим ответить тех участников, которые не проявляют активность самостоятельно). Стандарт бронирования лежит перед участниками.

8. Включаем импровизированный телефонный звонок, кто-то из участников проговаривает приветствие – Доброе утро/день/вечер, отель ... (любое название), администратор (имя).

Чем я могу Вам помочь? Наставник – добрый, я хочу забронировать номер в вашем отеле. Администратор – Как я могу к Вам обращаться? Наставник – называет свое имя Администратор – вносит имя звонящего в базу, Уточняет детали бронирования (даты, количество людей, предпочтение по номеру) – вносит в базу Наставник – даты с 01.01.2021 по 03.01.2021, 1 взрослый, номер подешевле. Администратор – просит гостя оставаться на линии, открывает вкладку HR1, выбирает свободный (зеленым окрашен) номер на выбранные даты. И предлагает звонящему. Наставник – соглашается на стандартный номер Администратор – вносит в базу, предлагает пакеты питания Наставник – полный пансион Администратор – вносит в базу, называет полную стоимость бронирования, уточняет готов ли гость забронировать номер, уточняет ФИО, телефон и адрес электронной почты гостя - вносит в базу Наставник - называет ФИО, телефон 89119819090, почта 9819090@mail.ru Администратор – повторяет детали бронирования, прощается и распечатывает его (рекомендуется распечатать после проверки) Предлагаем участникам самим попробовать себя в роли гостя (варианты заданий в Приложении 8), администратора и провести оценку по стандарту бронирования, все ли сказал администратор гостю. Один участник – гость, которому нужно забронировать номер, и он по стандарту бронирования проверяет администратора, второй участник – администратор, он ведет диалог с гостем в соответствии со стандартом бронирования и заполняет в программе все данные, остальные участники – заполняют информацию в программе, но работают молча. Наставник помогает всем участникам по мере необходимости и контролирует выполнение стандарта бронирования, делая пометки. Не стоит перебивать участника. Примерно бронирование занимает 5 минут. Гость с помощью наставника подводит итог работы администратора. Далее участники меняются ролями. Гость становится администратором, новый участник – гостем. Все участники должны попробовать себя в роли администратора и гостя.

2. Рекомендации для наставника по организации процесса выполнения задания. Заранее распечатать оценочные листы и стандарт бронирования для участников, по одному на каждого участника. Ручка или карандаш – по одному на участника, одновременно проходящего пробу. Компьютеры с заранее установленной программой из приложения 3 можно включить заранее и открыть программу на вкладке reservation. Участники увидят, что администратор на видео работает в такой же программе. Подбодрить участников, сказать, что тут невозможно сделать что-то неправильно, после окончания видео мы все

вопросы обсудим. Для работы в программе участникам нужна пошаговая своевременная помощь, чтобы сложности не напугали и не отбили охоту разбираться дальше. Наставник показывает работу на экране. Заполняются только желтые поля. Прежде чем распечатать бронирование наставник проверяет и подправляет, если необходимо. Печатаем только правильные варианты. Заполненные правильно бланки бронирования и стандарт бронирования участники забирают домой. Желательно положить работы в файл.

Контроль, оценка и рефлексия (20 мин)

1. Критерии успешного выполнения задания

- В оценочном листе 14 заданий с выбором правильного ответа. И 14 дополнительных полей для того, чтобы участники пробы могли вписать свои варианты ответа. Необходимо обсудить с участниками правильные ответы и отдельно обратить внимание на заполнение дополнительных полей. Проверка проводится сразу после просмотра видео.
- Оценить правильность бронирования в программе можно по общей стоимости проживания. Все участники могут сравнить полученную итоговую сумму бронирования. Должны быть заполнены желтые поля. Образец в приложении 5. Распечатать бронирование после проверки. Их участники забирают домой.
- Проверка самостоятельной работы администратора проводится сразу после окончания его работы. Необходимо сначала выслушать замечания от участника, который играл роль гостя, потом от остальных участников, они помогут проверить правильность итоговой суммы бронирования. Далее свои рекомендации дает наставник, особое внимание следует уделить правильно построенным фразам, возможно некоторые фразы следует записать, они есть на видео, которое участники смотрели в начале.
- Правильно выбраны 14 вариантов ответов и заполнено хоть одно дополнительное поле. Форма бронирования заполнена правильно и распечатана – звание «Я отлично знаю процедуру и умею бронировать номера в отеле»,
- Правильно выбраны 7-14 вариантов ответов – звание. Форма бронирования заполнена правильно и распечатана «Я знаю процедуру и умею бронировать номера в отеле»,
- Правильно выбраны 6 и менее вариантов ответов. Форма бронирования заполнена правильно и распечатана. – звание «Я познакомился с бронированием номеров в отеле».

2. Рекомендации для наставника по контролю результата, процедуре оценки:

- Оценка ответов по видео с обсуждением примерно 5 минут.
- Проверка коллективной работы в программе примерно 5 минут.
- Проверка индивидуальной работы не более 2 минут на участника.
- Необходимо похвалить ребят, вне зависимости от того, получилось или нет.
- Рассказать, что и другие видео на сайте национальной сборной можно посмотреть самостоятельно.
- Программу можно предложить отправить участникам на почту, чтобы они могли еще потренироваться дома.
- Пригласить ребят к участию в следующих этапах, если им нравится работа с людьми.

3. Инфраструктурный лист

<i>Наименование</i>	<i>Рекомендуемые технические характеристики с необходимыми примечаниями</i>	<i>Кол-во</i>	<i>На группу/ на 1 чел.</i>
Ноутбук	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office или аналог	1	На 1 чел.

Манипулятор типа мышь	На усмотрение организатора	1	На 1 чел.
Автоматическая система управления гостиницей	Opera, Fidelio или аналог.	1	На 1 чел.
МФУ	печать, копирование, сканирование (РЕСУРС НЕ МЕНЕЕ 20000 СТР./МЕС.)	1	На 1 чел.
Энкодер для магнитных карт	На усмотрение организатора	1	На 1 чел.
Терминал для платежных карт	На усмотрение организатора	1	На 1 чел.
Телефон	На усмотрение организатора	1	На 1 чел.
Набор первой медицинской помощи	На усмотрение организатора	1	На 1 чел.
ЖК панель	не менее 42", интерфейс HDMI	1	На 1 чел.
Ножницы канцелярские	На усмотрение организатора	1	На 1 чел.
Степлер	На усмотрение организатора	1	На 1 чел.
Бумага для орг. техники (формат А4)	уп. -500л.	1	На 1 чел.
Блок для записей	90x90x90 мм белый	1	На 1 чел.
Карандаш (механический)	На усмотрение организатора	1	На 1 чел.
Ластик	На усмотрение организатора	1	На 1 чел.
Ручка шариковая	На усмотрение организатора	1	На 1 чел.

Разработано:
Преподаватель



И.В. Павлова

Рассмотрено:

На заседании цикловой комиссии	Председатель ЦК	Подпись
<u>социально-правовых и управленческих дисциплин</u> Протокол № 1 « 06 » сентября 2022 г.	Торфирьева И.В.	