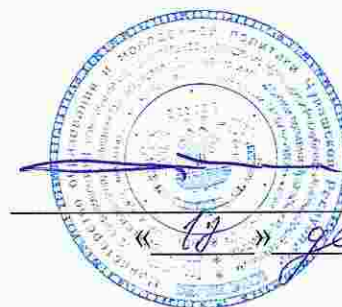


Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чувашской Республики
«Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

Согласовано:
Заместитель директора по
инновационной и производственной
работе


Тюрина М.Н.
« 17 » декабря 2021 г.



Утверждаю:
Директор

Кудряшов С.В.
« 17 » декабря 2021 г.

Программа подготовки

студентов к участию в X Открытом региональном чемпионате «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia) Чувашской Республики

по компетенции Е 57 «Администрирование отеля»

возрастной категории «16- 22»

Разработчик: Павлова Ираида Вениаминовна

Чебоксары, 2021 г.

1. Общие положения.

Общая характеристика Программы

Программа подготовки студентов Чебоксарского техникума строительства и городского хозяйства Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ») по компетенции E57 «Администрирование отеля» представляет собой систему документов, разработанную в установленном порядке на основе требований к международным стандартам Worldskills. Программа регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия, технологии реализации процесса подготовки, оценку качества подготовки конкурсантов по данной компетенции и включает в себя: учебно-тематический план, календарный график тренировок и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки участников.

Цели Программы

Цели:

- развитие у участников личностных качеств, формирование общих и профессиональных компетенций;
- конкретизация конечных результатов обучения в виде компетенций, умений и знаний, приобретаемого практического опыта.

Планируемые результаты освоения Программы

Результаты освоения Программы определяются приобретенными участником компетенциями, то есть способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности:

- Понимать сущность требований Ворлдскиллс к участникам соревнований.
- Владеть этикой межнационального общения.
- Обладать навыками эффективного взаимодействия с экспертным сообществом.
- Соблюдать правила техники безопасности и охраны труда при проведении соревнований.
- Обладать навыками самоанализа положительного и отрицательного участия как своих, так и конкурирующих команд в соревнованиях.
- Владеть методикой оценивания Ворлдскиллс.
- Обладать навыками организации работы и самоуправления.
- Обладать навыками заботы о госте и межличностного общения.
- Владеть процедурой бронирования номера.
- Владеть процедурой заселения гостя в отель.
- Владеть процедурой сопровождения гостей во время пребывания в отеле.
- Обладать навыками продажи услуг.
- Владеть алгоритмом работы с жалобами.
- Владеть процедурой выселения гостя из отеля.

Нормативные документы для разработки Программы

Нормативно-правовую базу разработки Программы составляют:

- Регламент соревнований WSR.
- Техническая документация (Конкурсное задание – КЗ, Техническое описание – ТО, Инфраструктурный лист–ИЛ, Инструкции по технике безопасности).

Трудоемкость программы (52 часов)

Всего часов обучения по программе	52
В т.ч. теоретические занятия	16
самостоятельная работа	-
практическая работа	34
итоговая аттестация	2

2. Календарно-тематическое планирование

Наименование модулей	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение модулей		
		Теоретические занятия	Самостоятельная работа	Практика
		Всего,	Всего,	Всего,
Модуль 1. Основы базовой подготовки участника соревнований WORLDSKILLS RUSSIA	2	2	-	-
Тема 1.1. Содержание и структура движения WorldSkillsRussia. Знакомство с нормативной документацией (ТО, ИЛ,КЗ)	1	1	-	-
Тема 1.2. Кодекс этики всех участников движения WorldSkills. Стандарты внешнего вида сотрудника отеля.	0,5	0,5	-	-
Тема 1.5. Требования техники безопасности при проведении соревнований	0,5	0,5	-	-
Модуль 2. Организация работы и самоуправление	2	1		1
Тема 2.1 Основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления	1	0,5	-	0,5
Тема 2.2. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона. Правила деловой коммуникации	1	0,5	-	0,5
Модуль 3. Забота о госте и навыки межличностного общения	3	1	-	2
Тема 3.1. Культурная, историческая и туристическая информация о городе Чебоксары.	2	0,5	-	1,5
Тема 3.2. Особенности межкультурной коммуникации с гостями. Этика общения.	1	0,5	-	0,5
Модуль 4. Процедура бронирования	10	3	-	7
Тема 4.1. Особенности и процедуры	2	1	-	1

распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом				
Тема 4.2. Технология работы с автоматизированными системами управления	2	-	-	2
Тема 4.3. Тарифная политика	2	1	-	1
Тема 4.4. Виды бронирования. Способы гарантирования и аннулирования бронирования.	3	1	-	2
Тема 4.5. Политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами	1	-	-	1
Модуль 5. Заселения	10	3	-	7
Тема 5.1. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;	2	1	-	1
Тема 5.2 Требования к регистрации гостей;	5	1	-	4
Тема 5.3 Процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг	2	1	-	1
Тема 5.4. Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.	1	-	-	1
Модуль 6. Стандартные процедуры сопровождения гостей во времях пребывания в отеле	6	1	-	5
Тема 6.1 Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами	2	1	-	1
Тема 6.2 Особенности работы с задолженностями по счетам гостей	2	-	-	2
Тема 6.3 Механизм информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля, процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office	1	-	-	1
Тема 6.4 Важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами, особенности работы с банковскими картами	1	-	-	1
Модуль 7. Продажа услуг	1	-	-	1
Тема 7.1 Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли.	0,5	-	-	0,5

Тема 7.2 Прямые и непрямые продажи	0,5	-	-	0,5
Модуль 8 Управление жалобами	5	2	-	3
Тема 8.1 Алгоритм работы с жалобами гостей.	3	1	-	2
Тема 8.2 Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.	2	1	-	1
Модуль 9. Процедура выселения	9	3	-	6
Тема 9.1 Процедура выселения гостя	4	1	-	3
Тема 9.2 Процедура выставления счетов	4	1	-	3
Тема 9.3 Процедура и политика позднего выезда	1	1	-	-
Итоговая аттестация	2	-	-	2
ИТОГО:	52	16	0	36

Расписание занятий (обучение с 18 декабря 2021 по 11.02.2022 г.)

№ п/п	Дата проведения	Время проведения	Место проведения	Ответственное лицо
1.	18.12.2021	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Витлейкина И.С.
2.	24.12.2021	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Витлейкина И.С.
3.	25.12.2021	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Витлейкина И.С.
4.	12.01.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Порфирьева И.В.
5.	13.01.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Баринова И.В.
6.	14.01.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Павлова И.В.
7.	15.01.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Витлейкина И.С.
8.	17.01.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Баринова И.В.
9.	19.01.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции	Порфирьева И.В.

			«Администрирование отеля»	
10.	20.01.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Павлова И.В.
11.	21.01.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Баринова И.В.
12.	22.01.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Витлейкина И.С.
13.	25.01.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Баринова И.В.
14.	26.01.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Порфирьева И.В.
15.	27.01.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Павлова И.В.
16.	29.01.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Витлейкина И.С.
17.	01.02.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Баринова И.В.
18.	02.02.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Порфирьева И.В.
19.	04.02.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Порфирьева И.В.
20.	05.02.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Витлейкина И.С.
21.	07.02.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Павлова И.В.
22.	08.02.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Баринова И.В..
23.	09.02.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Порфирьева И.В.

24.	10.02.2022	5 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Барина И.В.
25.	11.02.2022	5,6 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Порфирьева И.В.

« ____ » _____ 2021 г.

Заведующий мастерской по компетенции
«Администрирование отеля»



Павлова И.В.