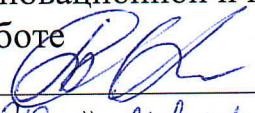




Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Чувашской Республики «Чебоксарский техникум
строительства и городского хозяйства» Министерства образования
Чувашской Республики

Согласовано:

Заместитель директора по
инновационной и производственной
работе

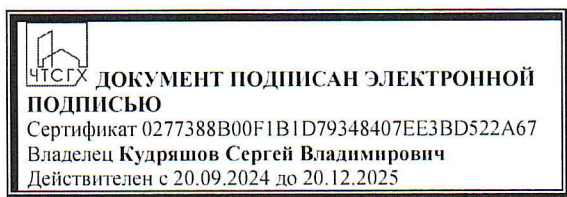

Тюрина М.Н.
« 20 » сентября 2025 г.



Утверждаю:

Директор

Кудряшов С.В.
« 20 » сентября 2025 г.



Программа подготовки

Обучающихся к участию в Региональном этапе Чемпионата по
профессиональному мастерству «Профессионалы» - 2025 в Чувашской
Республике

по компетенции «Администрирование отеля»

Разработчик: Витлейкина Ирина Сергеевна

Чебоксары, 2025 г.

1. Общие положения.

Общая характеристика Программы

Программа подготовки студентов Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чувашской Республики «Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства» Министерства образования Чувашской Республики по компетенции «Администрирование отеля» представляет собой систему документов, разработанную в установленном порядке Согласно Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года, утверждённой Распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года № 2129-р, включающей изменения от 23 ноября 2020 года и 7 февраля 2022 года ключевыми целями и задачами являются:

1. комплексное развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации за счет создания условий для формирования и продвижения качественного туристского продукта, конкурентоспособного на внутреннем и мировом рынках;
2. развитие туристской инфраструктуры;
3. повышение уровня сервиса и кадрового обеспечения развития туризма;
4. развитие языковой подготовки работников в сфере туризма;
5. дальнейшее совершенствование образовательных стандартов в индустрии рекреации и туризма с учетом региональных особенностей, с привлечением бизнеса и профессиональных ассоциаций, в сотрудничестве с международными профильными образовательными учреждениями, внедрение практико-ориентированной модели обучения при формировании стандартов;
6. разработка комплекса мер по повышению престижности туристских профессий, включая рабочие профессии, распространению передового опыта и технологий в индустрии туризма.

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 чемпионата к участникам соревнований;
- владеть этикой межнационального общения;
- 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;
- 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.

Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции определяется профессиональной областью специалиста и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту.

№ п/п	Виды деятельности/трудовые функции
1	Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.
2	Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен.
3	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
4	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
5	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
6	Бронирование и ведение документации.
7	Ведение деловой переписки.
8	Улаживание конфликтных ситуаций
9	Планирование, контроль и координация работы сотрудников службы приема и размещения.
10	Расчет ключевых показателей эффективности деятельности гостиничного предприятия
11	Управление трудовым коллективом
12	Разработка внутренних нормативных документов (скрипты, чек-листы, инструкции)

Нормативные документы для разработки Программы

Нормативно-правовую базу разработки Программы составляют:

- ПОЛОЖЕНИЕ о Всероссийском чемпионатном движении по профессиональному мастерству;

- Техническая документация (Конкурсное задание – КЗ, Техническое описание – ТО, Инфраструктурный лист–ИЛ, Инструкции по технике безопасности);
 - ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 № 475 (ред. от 21.10.2019);
 - ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (ред. от 17.12.2020).
 - Профстандарт: 33.022 Работник по приему и размещению гостей. Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. № 659н.
 - ГОСТ Р 54603-2011 Национальный Стандарт Российской Федерации Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
- В компетенции используются следующие нормативные правовые документы:
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (В редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 01.04.2021 № 519);
 - Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей».
 - Приказ Минздравсоцразвития России от 12.03.2012 № 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (Зарегистрировано в Минюсте России 02.04.2012 № 23681).

Трудоемкость программы (50 часов)

Всего часов обучения по программе	50
В т.ч. теоретические занятия	12
самостоятельная работа	-
практическая работа	36
итоговая аттестация	2

1. Календарно-тематическое планирование

Наименование модулей	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение модулей		
		Теоретические занятия	Самостоятельная работа	Практика
		Всего,	Всего,	Всего,
Модуль А. Помощь гостю: предоставление информации об отеле. Помощь гостю во время проживания.	6	2	-	4
Модуль Б. Заезд. Бронирование.	8	2	-	6
Модуль В. Помощь гостю: предоставление туристической информации об отеле. Заселение гостя без бронирования (Walk-in).	6	2	-	4
Модуль Г. Помощь гостю в экстраординарных ситуациях. Выезд гостя.	6	2	-	4
Модуль Д. Выезд гостя с бронированием. Помощь гостю в экстраординарных ситуациях.	10	2	-	8
Модуль Е. Деловая переписка.	6	2	-	4
Модуль Ж. Бэк-офис.	2	-	-	2
Модуль З.КРІ.	4	-	-	4
Итоговая аттестация	2	-	-	2
ИТОГО:	50	12	0	38

Расписание занятий (обучение с 28.01.2025г. по 28.02.2025г.)

№ п/п	Дата проведения	Время проведения	Место проведения	Ответственное лицо
1.	28.01.2025 вторник	3,4 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Витлейкина И.С.
2.	29.01.2025 среда	5,6 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Барина И.В.
3.	31.01.2025 пятница	3,4 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Васильева О.А.
4.	07.02.2025 пятница	3,4 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Витлейкина И.С.
5.	11.02.2025 вторник	3,4 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Витлейкина И.С.

6.	12.02.2025 среда	5,6 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Барина И.В.
7.	14.02.2025 пятница	3,4 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Васильева О.А.
8.	18.02.2025 вторник	3,4 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Витлейкина И.С.
9.	19.02.2025 среда	5,6 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Барина И.В.
10.	21.02.2025 пятница	3,4 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Васильева О.А.
11.	18.02.2025 вторник	3,4 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Витлейкина И.С.
12.	19.02.2025 среда	5,6 пара	г. Чебоксары, ул. Шевченко, д. 31 Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Барина И.В.
13.	21.02.2025 пятница	2 пара	Итоговая аттестация	Витлейкина И.С.

«17» 08 2025 г.

 Витлейкина И.С.

 Барина И.В.

 Васильева О.А.