

СОГЛАСОВАНО

Союз «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ БТОТиС

М.Н. Каурцев  
2020 г.



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

г. Байкальск, 2020 год

**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.

**1.2. 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, находящиеся под риском увольнения; выпускники образовательных организаций, граждане, ищущие работу.

Трудоемкость обучения: 144 академических часа.

Форма обучения: очная.

### **2.2. Учебный план**

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. и лаборат ор. занятия	проме ж. и итог.ко нтроль	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
<b>1.</b>	<b>Раздел 1. Теоретическое обучение</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
1.1	Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере	2	1	-	1	Зачет
1.2	Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	8	4	2	2	Зачет
1.3	Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности	6	2	2	2	Зачет
<b>2.</b>	<b>Раздел 2. Профессиональный курс</b>	<b>123</b>	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>16</b>	
2.1	Модуль 1. Организация работы и самоуправление	16	8	6	2	Зачет
2.2	Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения	16	8	6	2	Зачет
2.3	Модуль 3. Процедура бронирования	20	8	10	2	Зачет
2.4	Модуль 4. Заселение	20	8	10	2	Зачет
2.5	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	14	6	6	2	Зачет
2.6	Модуль 6. Продажи услуг	9	2	5	2	Зачет
2.7	Модуль 7. Управление жалобами	14	6	6	2	Зачет
2.8	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>59</b>	<b>59</b>	<b>26</b>	

## 1.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. и лаборат ор. занятия	промеж. и итог.кон троль	
1	2	3	4	5	6	7
<b>1</b>	<b>Раздел 1. Теоретическое обучение</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>1.1</b>	<b><i>Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере</i></b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>Зачет</b>
1.1.1	Современные технологии в профессиональной сфере	1	1	-	-	
1.1.3	Промежуточный контроль	1	-	-	1	Зачет
<b>1.2</b>	<b><i>Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации</i></b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
1.2.1	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	6	4	2	-	
1.2.3	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
<b>1.3</b>	<b><i>Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности</i></b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
1.3.1	Требования охраны труда и техники безопасности	2	2	-	-	
1.3.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции	2	-	2	-	
1.3.3	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><i>Модуль 1. Организация работы и самоуправление</i></b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b><i>Зачет</i></b>
2.1.1	Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).	2	2	-	-	-
2.1.2	Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля. Технологический цикл обслуживания гостей	4	2	2	-	-
2.1.3	Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи	4	2	2	-	-
2.1.4	Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности	4	2	2	-	-
2.1.5	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
<b>2.2</b>	<b><i>Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения</i></b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b><i>Зачет</i></b>
2.2.1	Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона	4	2	2	-	-



2.2.2	Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля	4	2	2	-	-
2.2.3	Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями	2	2	1	-	-
2.2.4	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля	4	2	1	-	-
2.2.5	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
<b>2.3</b>	<b>Модуль 3. Процедура бронирования</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
2.3.1	Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование	4	2	2	-	-
2.3.2	Способы гарантирования и аннулирования бронирования Подтверждение брони.	4	2	2	-	-
2.3.3	Бронирование от стойки	4	2	2	-	-
2.3.4	Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании	6	2	4	-	-
2.3.5	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
<b>2.4</b>	<b>Модуль 4. Заселение</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
2.4.1	Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей	4	2	2	-	-
2.4.2	Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей	4	2	2	-	-
2.4.3	Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей	4	2	2	-	-

2.4.4	Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей	2	-	2	-	-
2.4.5	Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями	4	2	2	-	-
2.4.6	Промежуточный контроль	2	-	-	2	Зачет
<b>2.5</b>	<b>Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
2.5.1	Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей	4	2	2	-	-
2.5.2	Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами	4	2	2	-	-
2.5.3	Процедура передачи смены	4	2	2	-	-
2.5.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
<b>2.6</b>	<b>Модуль 6. Продажи услуг</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
2.6.1	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания	5	2	3	-	-
2.6.2	Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя	2	-	2	-	-
2.6.3	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
<b>2.7</b>	<b>Модуль 7. Управление жалобами</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
2.7.1	Принципы, лежащие в основе управления конфликтами	4	2	2	-	-
2.7.2	Алгоритм работы с жалобами гостей	4	2	2	-	-

2.7.3	Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	4	2	2	-	-
2.7.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
<b>2.8</b>	<b><i>Модуль 8. Процедура выселения</i></b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b><i>Зачет</i></b>
2.8.1	Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда	4	2	2	-	-
2.8.2	Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда	4	2	2	-	-
2.8.3	Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей	4	2	2	-	-
2.8.4	Промежуточная аттестация	2	-	-	2	Зачет
<b>3</b>	<b><i>Квалификационный экзамен</i></b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>Тест ДЭ</b>
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>	

### **1.3. Учебная программа**

#### **Раздел 1. Теоретическое обучение**

##### **Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере**

Тема 1.1. Современные технологии в профессиональной сфере деятельности.

##### **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. Требования охраны труда и техники безопасности**

Тема 3.1. 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 3.2. 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 оказа-

ния 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.



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

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Раздел 1. Теоретическое обучение. Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере
	Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации
	Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности
	<b>Раздел 2. Профессиональный курс</b>
	Модуль 1. Организация работы и самоуправление
	Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения
2 неделя	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
	Модуль 7. Управление жалобами
4 неделя	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

##### 4.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Аудитория	Лекции	Ноутбук, манипулятор типа мышь, мультимедийный проектор, экран, доска
Лаборатория, компьютерный класс	Лабораторные и практические занятия, тестирование, демонстрационный экзамен	Автоматическая система управления гостиницей, МФУ, энкодер для магнитных карт, терминал для платежных карт, телефон, набор первой медицинской помощи, ЖК панель, мобильная стойка под ЖК панель, кабель для подключения дублирующего монитора, мини-сейф, устройство для эмитации телефонного звонка, таймер, ключи-карты для электронных замков, ножницы канцелярские, степлер, держатель для ручки, органайзер для канцелии, лотки для бумаг, пилот, 6 розеток 5 м., стойка администратора, шкаф стеллаж для документов полузакрытый, кресло для гостиной, стол журнальный, флеш-накопитель, стол письменный, офисный стул

##### 4.2 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>.

##### 4.3 Кадровые условия реализации программы

Количество ППС (физических лиц), привлеченных для реализации программы \_\_\_ чел.  
Из них:

- Экспертов с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 1 чел.
- Экспертов с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс 3 чел.

Данные ППС, привлеченных для реализации программы

№ п/п	ФИО	Статус в экспертном сообществе Ворлдскиллс с указанием компетенции	Должность, наименование организации
1.	Большакова Наталья Михайловна	Эксперт с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»	Преподаватель ГАПОУ БТОТиС
2.	Вершинская Елена Александровна	Эксперт с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс	Заместитель директора по УПР
3.	Каверзина Виктория Алексеевна	Эксперт с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс	Мастер п/о ГАПОУ БТОТиС
4.	Лезина Вера Алексеевна	Эксперт с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс	Мастер п/о ГАПОУ БТОТиС

## **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 четырехбалльной 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**

Андреева Ю.А., сертифицированный эксперт по компетенции «Администрирование отеля».

Эристави Н.Д., к.п.н., сертифицированный эксперт по компетенции «Администрирование отеля».

Яковец А.А., менеджер компетенции «Администрирование отеля»

Лукин А.А.. руководитель направления перспективных разработок Академии Ворлдскиллс Россия.