

Государственное профессиональное образовательное автономное
учреждение Ярославской области
Ярославский колледж сервиса и дизайна

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГПОАУ ЯО
Ярославского колледжа
Сервиса и Дизайна

М.И. Кидалинская
_____ 2019 г.

**Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа
«Модульная подготовка по компетенции «Гостиничный сервис»**

Возраст обучающихся: от 16 лет
Срок реализации: 48 часов

Автор-составитель:
Мельникова Елена Юрьевна,
преподаватель иностранных языков
Консультант:
Понамарева Наталья Валерьевна,
преподаватель

г. Ярославль, 2019

Оглавление	Стр.
1. Пояснительная записка.....	3
2. Учебно-тематический план	11
3. Содержание дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы	13
4. Обеспечение дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы.....	16
5. Список информационных источников.....	17
Приложения.....	18

Пояснительная записка

По данным Всемирной Организации Туризма, Европа является мировым лидером по числу гостей (620 млн. чел.). Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта являются решающими факторами для быстрого роста индустрии туризма и командировок. Путешествие и туризм играют важную роль в социальном и экономическом росте в Европе. Неотъемлемой частью в этой отрасли являются гостиницы разных типов и размеров, обеспечивающие проживание, а также связанные с ним услуги для гостей со всего мира. Отели могут быть частью международных гостиничных сетей, которые продают свои услуги для частых или постоянных гостей. В качестве альтернативы они могут отличаться по характеристикам в зависимости от местности, истории, архитектуры и целевой аудитории. Качество и цена обычно сопоставимы, при бронировании отеля гость опирается на международную систему звезд, которая отображает соответствие цены и местоположения. Ключевую ролью при создании любого отеля является роль портье. Находясь в зоне отдела приема и размещения гостей гость отеля получает первое впечатление о гостинице, а также свой первый опыт пребывания в гостинице. В этом месте устанавливается первоначальный контакт с персоналом отеля. Качество, этикет и быстрота обслуживания могут сильно повлиять, на то, какое отношение сложится у гостя к гостинице во время его пребывания, положительное или отрицательное. В свою очередь, это влияет на репутацию отеля и продолжение его работы. Администратор отеля в основном работает на фронт-офисе самого же отеля. Администратору отеля необходимо постоянно применять широкий диапазон навыков. В этот диапазон входит знание местной и общей туристической информации, хороший разговорный и письменный уровень английского языка, знание компьютерных программ, хорошие манеры и поведение, а также наличие отличных коммуникативных и социальных навыков, умение разрешать проблемы, компетентность в работе с цифрами и денежными средствами, навык обработки и применения процедур бронирования, приема и выписки гостей из отеля. Если Администратор обладает этими навыками и использует их в верном направлении, то границы продвижения и мобильность являются широкими. Это по-настоящему международная профессия в открытом потоке сектора обслуживания.

Реализовать свои навыки, полученные в результате освоения дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы «Администрирование отеля» возможно в чемпионате «WorldSkills», который выявляет самых талантливых представителей в области организации предоставления гостиничных услуг.

Миссия WorldSkills – развитие профессиональных компетенций, повышение престижа высококвалифицированных кадров, демонстрация важности компетенций для экономического роста и личного успеха.

Участники WorldSkills приобретают ценный опыт, положительные эмоции, новых друзей. Они начинают понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. Конкурсанты активно общаются, обогащая собственные коммуникативные и информационные компетенции.

Направления деятельности конкурсантов на чемпионатах по компетенции «Администрирование отеля» выходят за рамки ФГОС среднего профессионального образования по специальности «Гостиничный сервис». Следовательно, появляется необходимость в дополнительной модульной подготовке конкурсантов чемпионата. На основании вышесказанного возникла необходимость написания дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы «Подготовка к чемпионатам

WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля», образовательный процесс которой основан на усвоении материала независимых модулей.

Актуальность программы заключается в том, что она позволяет средствами дополнительного образования углубить и расширить представление обучающихся профессиональных образовательных организаций о деятельности парикмахера и создает возможности расширения профессиональных практических навыков по специальности «Гостиничный сервис».

Программа социально-педагогической направленности: позволяет обучающемуся осознать себя как личность, самоутвердиться, развить интересы и способности в изменяющихся социально-экономических условиях. Ориентирована на социальную адаптацию, успешную профессионализацию, повышение уровня готовности обучающихся к взаимодействию с различными социальными институтами.

Программа по уровню разработки – модифицированная. Составлена с учетом требований к участию в чемпионате «WorldSkills», согласно резолюции технического комитета и в соответствии с техническим описанием профессиональных навыков компетенции «Администрирование отеля». По уровню организации учебного процесса – интегрированная в общий план обучения, по сроку реализации – краткосрочная.

Обучение направлено на совершенствование и развитие профессиональной компетентности будущих специалистов по направлению «Администрирование отеля».

Цель – способствовать расширению общих и профессиональных компетенций обучающихся, в соответствии с требованиями к уровню квалификации и спецификации профессиональных качеств участника чемпионата по стандартам WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля».

Задачи:

- дать обучающимся представление о регламенте и правилах работы на чемпионатах по стандартам WorldSkills Russia, особенностях конкурсных заданий по компетенции «Администрирование отеля»;
- актуализировать знания о современных технологиях обслуживания гостей в отелях;
- совершенствовать технологии предоставления гостиничных услуг, помощи гостям в процессе проживания;
- Совершенствовать навыки общения с гостями на иностранном языке (английский язык)
- учить качественному выполнению основных процессов, связанных с пребыванием гостя в отеле;
- способствовать развитию необходимых личностных и профессиональных качеств обучающихся: вежливости, трудолюбия, аккуратности, ответственности, коммуникабельности, стрессоустойчивости и др.

Данная программа краткосрочная, объем аудиторных часов – 120.

Темы занятий по модулям могут изменяться согласно требованиям конкурсных заданий чемпионата WorldSkills Russia.

Возраст обучающихся – 16-23 года. Предполагаемый режим обучения: модульный, среднее количество часов в неделю -10 часов, длительность 3 месяца (региональный этап. Программа предусматривает индивидуальное обучение или малой группой (до 5 человек).

На занятиях по программе используются современное оборудование, инструменты, материалы, соответствующие требованиям чемпионата по данной компетенции (см. материально-техническое обеспечение). Программа практикоориентированная: при наличии теоретических и практических часов большая часть времени отводится на практическую деятельность обучающихся. Занятия проводят специалисты по гостиничному сервису

В результате реализации программы обучающийся знает:

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона
- правила проживания в отеле;
- техника безопасности и охраны труда;
- документы, 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;
- этику общения;
- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля.
- 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.
- алгоритм работы с жалобами гостей;
- гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;
- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;
- пределы полномочий в принятии решения;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Умеет:

- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;
- оказывать первую доврачебную медицинскую помощь;
- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;

- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;
- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;
- соблюдать политику конфиденциальности;
- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.
- 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.
- 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;
- регистрировать запросы гостей;
- подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;
- предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер.
- эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
- вести счет вручную для денежных средств;
- проводить процедуры передачи смены;
- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.
- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания;
- максимально увеличивать объем продаж;
- осуществлять заказ дополнительных услуг (такси билеты, цветы и т.д.);
- продвигать услуги отеля или группы отелей
- 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;

В итоге освоения дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы обучающиеся имеют возможность:

- расширить и углубить знания в рамках данной программы;
- принять участие в фестивалях, конкурсах, проведении мастер-классов разного уровня, где смогут продемонстрировать свои практические умения, пообщаться с представителями и руководителями гостиничного бизнеса;
- получить свидетельства о прохождении обучения по данной программе (на основании положения о порядке выдачи свидетельств о получении обучающимися дополнительного образования, заполнения и учёта соответствующих бланков документов
- самые талантливые и успешные обучающиеся объединения имеют возможность принять участие в чемпионате по стандартам WorldSkills Russia.

Учебно-тематический план

Наименование тем	Содержание учебного материала.	Объем часов
Тема 1. Требования WSSS (World Skills Standard Specification) к участнику по компетенции «Администрирование отеля» (Вводная часть. Теоретический блок)	Содержание	2
	Требования WSSS (World Skills Standard Specification) к участнику по компетенции «Администрирование отеля». Анализ структуры конкурсных заданий	1
	Самопрезентация участника (модуль I)	1
Тема 2. Модуль А Телефонные переговоры, бронирование, заселение (Практический блок)	Содержание	8
	1 Телефонные переговоры. Предоставление информации об отеле (русский язык)	4
	2 Бронирование по телефону для индивидуальных гостей. Групповое бронирование (русский язык). Процедура заселения гостей. Алгоритм заселение гостя без предварительного бронирования (русский язык)	2
	3 Особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; каналы прямых и непрямых продаж; технология работы с автоматизированными системами управления; тарифная политика отелей; виды бронирования; способы гарантирования и аннулирования бронирования; основные	2

		финансовые показатели деятельности отеля; политика взаимодействия с тур. операторами, агентами. Программное обеспечение для совершения бронирования.	
Тема 3 Модуль В Деловая переписка. (Практический блок)	Содержание		2
	1	Этикет деловая переписки, письменный ответ на жалобы гостей, ответ на запрос о бронировании (русский язык)	2
Тема 4. Модуль С Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле (Практический блок)	Содержание		8
	1	Ответы за запросы гостей. Информационная поддержка гостя. Оказание помощи гостям. Управление жалобами гостей. Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; особенности работы с задолженностями по счетам гостей; статистика загрузки 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.	8
Тема 5. Модуль D. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле. (Практический блок)	Содержание		8
	1	Действия администратора отеля в различных экстраординарных ситуациях согласно стандартам, должностной инструкции и технике безопасности. (русский язык)	4

Тема 6. Модуль Е. Туристическая информация. Разработка ВИП-тура. (Практический блок)	Содержание		
	1	Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающуюся региона и города. Ориентирование в городе. Особенности межкультурной коммуникации с гостями. Способы преодоления речевых барьеров в целях эффективной коммуникации с гостями.	4
Тема 7. Модуль Ф. Продажа услуг.	Содержание		8
	1	Продажи услуг Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли. Роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю. Реклама и продажа услуг отеля гостям по прибытию и во время их пребывания, способы увеличения объема продаж. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.); активное продвижение услуг отеля.	8
Тема 8. Модуль G Кассовые операции (Практический блок)	Содержание		6
	1	Выполнение стандартных кассовых операций – передача смены коллеге, порядок расчета гостей и предоставления документации финансовой отчетности (русский язык).	6
Тема9. Модуль Н Процедура выселения гостей (Практический блок)	Содержание		6
	1	Стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчетности гостю (русский язык).	6
Всего			48

Обеспечение дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета и оборудования согласно инфраструктурному листу и перечню необходимого оборудования для организации соревнований чемпионата «Молодые профессионалы» (WORLD SKILLS RUSSIA).
(Приложение 1)

Информационное обеспечение.

ИСТОЧНИКИ:

1. Ехина М.Б. Бронирование гостиничных услуг. М. АКАДЕМИЯ , 2014.
1. Ехина М.Б. Прием, размещение и выписка гостей. М. АКАДЕМИЯ , 2014.
2. Бальба Н.Г. Современные тенденции информационных технологий гостиничного управления «5 звезд. Отели. Рестораны. Туризм»., 2006 №3
3. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебное пособие под ред. Л.П. Шматько-М.:Издательство «МарТ», 2007
4. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М. Издательство: Вершина, 2007 г.

Дополнительные источники:

- 1.Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства/ Авторизованный перевод с английского Е.Б. Цыганова. М: «Аспект Пресс», 2005
2. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. М. Издательство: Феникс, 2005
3. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. Учебное Пособие М. ПРИОР, 2007
4. Калашников И. Новая политика Amadeus в РФ // Турифо. №8-2006. С.12.
5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.- М.: АСАДЕМА.2005.

Интернет-ресурсы:

1. Журнал Гостиничное дело – <http://www.panor.ru/journals/gosdel/>
2. Гостиничное дело-<http://dw6.ru/>
3. Официальный сайт отеля «Метрополь»- <http://hotelhunters.ru/>-

<https://worldskills.ru/>

Приложение 1.

ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ (НА 1-О РАБОЧЕЕ МЕСТО \ 1-У КОМАНДУ)				
№	Наименование	Тех. описание или ссылка на сайт с тех. описанием позиции	Ед. измерения	Кол-во
1	Ноутбук	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office	шт	1
2	Флэш-накопитель	2 GB	шт	1
3	Кулер 19 л (холодная/горячая вода) с одноразовыми стаканами 0,2 100 шт.	На усмотрение организатора	шт	1
МЕБЕЛЬ (НА 1-О РАБОЧЕЕ МЕСТО \ 1-У КОМАНДУ)				
№	Наименование	Тех. описание или ссылка на сайт с тех. описанием позиции	Ед. измерения	Кол-во
1	Стол письменный	800*600*750 мм. ЛДСП	шт	1
2	Офисный стул	Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80	шт	1
№	Требование (описание)			
1	Площадь не менее 3 м.кв. на 1 рабочее место			
2	Электричество на 1 рабочее место - 220 Вольт			
№	Наименование	Тех. описание или ссылка на сайт с тех. описанием позиции	Ед. измерения	Кол-во
1	Ноутбук	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office	шт	-
2	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ	на 10 клиентов	шт	-

3	МФУ	печать, копирование, сканирование (РЕСУРС НЕ МЕНЕЕ 20000 СТР./МЕС.)	шт	-
4	Энкодер для магнитных карт	На усмотрение организатора	шт	-
5	Терминал для кредитных карт	На усмотрение организатора	шт	-
6	Телефон	На усмотрение организатора	шт	-
7	Набор первой медицинской помощи	На усмотрение организатора	шт	-
8	Микрофонная радиосистема с двумя микрофонами. 2 комплекта батареек на каждый передатчик	Гарантированный радиус действия системы не менее 50м	шт	-
9	Микрофонная радиосистема с головным микрофоном и карманным передатчиком 2 комплекта батареек на каждый передатчик	Гарантированный радиус действия системы не менее 50м	шт	-
10	Акустическая система комплект	1 колонка мощностью 500 Вт, стойка под колонку, готовый кабель для подключения к микшеру не менее 5 м.	шт	-
11	Микшерный пульт	не менее 4 микрофонных входов	шт	-
12	ЖК панель	не менее 42", интерфейс HDMI	шт	-
13	Мобильная стойка под жк панель	Соответствие по типу крепления и нагрузке с выбранной ЖК панелью; регулируемая по высоте	шт	-
14	Кабель HDMI	не менее 5 м.	шт	-
15	Флэш-накопитель	2 GB	шт	-
16	Пилот, 6 розеток 5 м.	на усмотрение организатора	шт	-
17	Степлер	на усмотрение организатора	шт	-
18	Ножницы	на усмотрение организатора	шт	-

1 9	Лотки для бумаг	На усмотрение организатора	шт	-
2 0	Мусорная корзина, упаковка мешков не менее 10 шт	На усмотрение организатора	шт	-
2 1	Ящик для денег 5 отделений	На усмотрение организатора	шт	-
2 2	Детектор денежных купюр	На усмотрение организатора	шт	-
2 3	Ключи-карты для электронных замков	На усмотрение организатора	шт	-