государственное бюджетное образовательное учреждение
профессиональная образовательная организация
«Златоустовский техникум технологий и экономики»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ ПОО «ЗТТиЭ»

_____ М.Н.Пономарёва
«___» _____ 2019г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(программа повышения квалификации)

«СПЕЦИАЛИСТ ПО ГОСТЕПРИИМСТВУ»

Златоуст
2019 г.

Содержание

№ п/п	Наименование	Стр.
1.	Пояснительная записка	3
2.	Характеристика профессиональной деятельности выпускник и требования к результатам освоения программы	4
3.	Учебный план	9
4.	Календарный учебный график	10
5.	Тематические планы и программы	11
6.	Требования к организационно-педагогическим условиям реализации программы	15
6.1	Требования к квалификации преподавателей, мастеров производственного обучения, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса	15
6.2	Требования к материально-технических условиям	15
6.3	Требования к информационным и учебно-методическим условиям	15
7.	Организация итоговой аттестации	17
8.	Фонды оценочных средств	18

1. Пояснительная записка

1.1. Нормативно-правовые основания разработки основной программы профессионального обучения

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации «Специалист по гостеприимству».

Нормативную правовую основу разработки ДПО составляют:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» (ФЗ-273 от 29.12.2012);
- Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 г. №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 7 мая 2015 г. № 282н)

Продолжительность программы составляет 2 недели (72часа). Обучение осуществляется по программам.

Количество часов, отводимых на изучение отдельных тем программы, последовательность тем, в случае необходимости может меняться, но при непременном условии, что программа будет выполнена полностью (по содержанию и общему количеству часов). Указанные изменения вносятся в программу после рассмотрения и утверждения их представителем.

1.2. Требования к слушателям

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное образование, и (или) высшее образование. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника и требования к результатам освоения программы

2.1 Требования к результатам освоения программы

В результате освоения дополнительной профессиональной программы у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен

Организация работы и самоуправление

знать:

- 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).

уметь:

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.

Забота о госте и навыки межличностного общения

знать:

• 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.

Специалист должен уметь:

• 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.

Процедура бронирования

знать:

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;

• основные финансовые показатели деятельности отеля;

• политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.

уметь:

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.

Заселение

знать:

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.

Специалист должен 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;

• регистрировать запросы гостей;

• подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;

• предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.

Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле

знать:

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.

уметь:

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.

Продажи услуг

знать:

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, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт).

уметь:

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.

Управление жалобами:

знать:

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.

уметь:

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.

Процедура выселения:

знать:

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:

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 гостей.

ГБОУ ПОО «Златоустовский техникум технологий и экономики»

Утверждаю:
Директор ГБОУ ПОО «ЗТТиЭ»

_____ М.Н.Пономарёва

«___» _____ 2019 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
(программа повышения квалификации)
«СПЕЦИАЛИСТ ПО ГОСТЕПРИИМСТВУ»

Цель: Дополнительное профессиональное обучение (повышение квалификации)
Категория слушателей: лица, имеющие высшее и (или) среднее профессиональное образование.
Срок обучения: 72 часа
Форма обучения: очная, с применение дистанционных технологий

№	Курсы, предметы	Всего, час.	В том числе		Форма контроля
			лекции	практ. занятия	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1.	Требования охраны труда и техники безопасности	8	4	4	
2.	Организации работы и самоуправление	8	2	6	
3.	Забота о госте и навыки межличностного общения	8	2	6	
4.	Бронирование	8	2	6	
5.	Заселение	8	2	6	
6.	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	8	2	6	
7.	Продажа услуг	8	2	6	
8.	Процедура выселения	8	2	6	
9.	Итоговая аттестация	8			Экзамен
	ИТОГО:	72	18	46	

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Курсы, предметы	Дни									Всего часов за курс обучения
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1.	Теоретическое обучение	8	8	8	8	8	8	8	8		64
	Итоговая аттестация									8	8
	ИТОГО:	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**72**

5. Учебно-тематический план

№	Наименованиемодулей	Всего, ак.час.	В томчисле		Форма контроля
			лекции	практич. И лаборатор. занятия	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*7*
1.	**Требования охраны труда и техники безопасности**	**8**	**4**	**4**	
1.1	Требования охраны труда и техники безопасности	4	4		
1.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды по компетенции	4		4	
2.	**Организации работы и самоуправление**	**8**	**2**	**6**	
2.1	Речевойэтикет	4	2	2	
2.2	Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации	4		4	
3.	**Забота о госте и навыки межличностного общения**	**8**	**2**	**6**	
3.1	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	4	2	2	
3.2	Технологический цикл обслуживания гостей.	4		4	
4.	**Бронирование**	**8**	**2**	**6**	
4.1	Способы бронирования мест в гостиницах.	4	2	2	
4.2	Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.	4		4	
5.	**Заселение**	**8**	**2**	**6**	
5.1	Категории гостей.	4	2	2	
5.2	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами.	4		4	
6.	**6 Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле**	**8**	**2**	**6**	
6.1	Правила техники безопасности, противопожарной безопасности.	4	2	2	
6.2	Взаимодействие и координация службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	4		4	
7.	**Продажа услуг**	**8**	**2**	**6**	
7.1	Особенности мотивации и стимулирования сотрудников	4	2	2	
7.2	Дополнительные услуги гостиниц.	4		4	
8.	**Процедура выселения**	**8**	**2**	**6**	
8.1	Стандарт выписки гостя из отеля.	4	2	2	
8.2	Взаимодействие и координация службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	4		4	
9.	**Итоговая аттестация**	**8**			
	ИТОГО:	72	22	42	

Рабочая программа

Тема 1. Требования охраны труда и техники безопасности.

Тема 1.1. Требования охраны труда и техники безопасности.

Лекция: Понятие «Культура труда». Нормативно-правовая база. Правила организации рабочего места в соответствии с нормами охраны труда, техники безопасности. Основы охраны труда и правила техники безопасности при организации работ и эксплуатации оборудования на предприятиях гостиничных услуг. Основы безопасного труда и эффективная организация рабочего места.

Тема 2. Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды по компетенции.

Лекция: Инструктаж по правилам техники безопасности при работе с производственным оборудованием и инструментами на рабочем месте. Слушатели тестируют оборудование, проходят инструктаж по ТБ и ОТ. Разбор внештатных ситуаций, связанных с охраной труда и техникой безопасности.

Тема 2. «Организации работы и самоуправление».

Тема 2.1 Речевой этикет.

Лекция: Профессиональная лексика, речевой этикет в процессе взаимодействия в обслуживании, с учетом психологических особенностей гостей.

Тема 2.2 Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.

Практическое занятие: Отработка технологического цикла обслуживания, способов взаимодействия с гостем и правила деловой коммуникации

Тема 3. «Заботы о госте и навыки межличностного общения».

Тема 3.1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.

Лекция: Выбор способов решения задач профессиональной деятельности, распознавание сложных проблемных ситуаций, осуществлять поиск и анализ информации для выполнения задания.

Тема 3.2. Технологический цикл обслуживания гостей.

Практическая работа: Отработка технологического цикла обслуживания гостей. Процесс поселения в гостиницу. Профессиональная лексика, речевой этикет в процессе взаимодействия в обслуживании с учетом психологических особенностей гостей. Решение конфликтных ситуаций, задач профессиональной деятельности.

Тема 4. «Процесса бронирования».

Тема 4.1 Способы бронирования мест в гостиницах.

Лекция: Особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом, каналы прямых и непрямых продаж, технологию работы с автоматизированными системами управления, тарифная политику, виды бронирования.

Тема 4.2 Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.

Практическое занятие: Подтверждение при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды заявок и действия по ним, стандарты качества обслуживания при бронировании и продажах, рассмотрение и оформление бронирования, подтверждение информационной базы о наличии занятых, свободных мест.

Тема 5. «Заселение».

Тема 5.1 Категории гостей.

Лекция: Категории гостей. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей.

Тема 5.2 Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами.

Практическая работа: Решение задач профессиональной деятельности: регистрация гостей (индивидуальных) VIP-гостей, корпоративных гостей, иностранных граждан. Информирование потребителя о видах, услугах и правилах проживания.

Тема 6. «Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле».

Тема 6.1 Правила техники безопасности, противопожарной безопасности.

Лекция: Правила техники безопасности, противопожарной безопасности. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

Тема 6.2 Взаимодействие и координация службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Практическая работа: Решение профессиональных задач связанных с работой с различными службами гостиниц.

Тема 7. «Продажа услуг».

Тема 7.1 Особенности мотивации и стимулирования сотрудников.

Лекция: Стандарты обслуживания, критерии и показатели качества обслуживания, основные и дополнительные услуги предоставляемые гостиницей. Категории гостей и особенности обслуживания. Стимулирование работы сотрудников.

Тема 7.2 Дополнительные услуги гостиниц.

Практическое занятие: Отработка навыков предоставление информации о типах питания, предоставляемых в гостинице и их стоимости. Представление исторической, культурной и туристической информации. Отработка навыков общения в процессе приема, регистрации и размещения гостей.

Тема 8. «Процедура выселения».

Тема 8.1 Стандарт выписки гостя из отеля.

Лекция: Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения при выписке гостей.

Тема 8.2 Взаимодействие и координация службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Практическое занятие: Отработка навыка обслуживания согласно регламенту службы приема и размещения при выписке гостей.

Итоговая аттестация

6. Требования к организационно-педагогическим условиям реализации программы

6.1. Требования к квалификации преподавателей, мастеров производственного обучения, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Реализация ДПО обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее или среднее профессиональное образование в области, соответствующей профилю преподаваемой дисциплины (модуля); мастерами производственного обучения, имеющими высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в областях, соответствующих профилям обучения, и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла; эти преподаватели осуществляют повышение квалификации не реже 1 раза в 3 года.

6.2 Требования к материально-техническим условиям

Учебная лаборатория и тренинговый кабинет оснащены оборудованием на 14 рабочих мест:

№ п/п	Наименование	кол-во
1	Кресло UP_Prestige(ткань черная С-11, пружинный механизм поддержки спины, материал крестовины и подклокотников - пластик черный Россия	16
2	Офисный стол 1400*600*750 (столешница 25 мм, светло серая ламинированная поверхность столешницы, материал ЛДСП, основание ЛДСП светло серая 16 мм , вес 38 кг.)	21
3	Монитор 40” LG	1
4	МФУ лазерное Brother DCP-L2500DR (лазерный принтер/сканер/копир, А4, 2400x600dpi, 32Мб, 26 стр/мин, GDI, Duplex, USB)	7
5	Ноутбук HP 17-by1035ur [6TB79EA] Black 17.3" {FHD i5-8265U/8Gb/1Tb+128Gb SSD/DVDRW/DOS}	17
6	Defender Проводная оптическая мышь Patch MS-759 черный,3 кнопки,1000 dpi	17
7	Фильтр сетевой SVEN SF-05L 1,8 м (5 розеток) черный	8

8	Интерактивная доска ScreenMedia M-80 80", электромагнитная технология, активная зона 1670*1170мм, разрешение 9800x9800	1
9	Звукоусилительный комплект в составе BEHRINGER B112D*2шт BEHRINGER 1202FX-1шт	1
10	Проектор Ricoh PJ X3351N	1
11	МФУ лазерный HP LaserJet Pro MFP M28a RU, A4, лазерный	3
12	Электронные часы Импек-424Т 750x290x75мм (уличные)	1
13	Win 10 pro 64bit FQC-08909	17
14	Office 2016 для бизнеса [T5D-02292/T5D-02705]	17

6.3 Требования к информационным и учебно-методическим условиям

Каждый слушатель обеспечен доступом к библиотечной системе, содержащей издания по основным изучаемым дисциплинам.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы по дисциплинам всех циклов, изданной за последние 5 лет.

Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося.

Для обучающихся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Основные источники:

1. Барчуков И. С., Баумгартен Л. В., Башин Ю. Б., Зайцев А. В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов / И.С. Барчуков. – М.: КноРус, 2013. – 168 с.;
2. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / А.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 352с.;
3. Волков, Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 320 с.;
4. Ехина М.А. Бронирование гостиничных услуг : учебник / М.А. Ехина. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 236 с.;
5. Романов В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование / В.А. Романов. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 533 с.;
6. Шамшина Ю. О. Гостиничный сервис : конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 208 с.

- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы и т.д.

7. Организация итоговой аттестации обучающихся

К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план.

Итоговая аттестация включает квалификационный экзамен, состоящий из теоретического задания и практической работы.

Итоговая аттестация проводится экзаменационной комиссией (ЭК) во главе с председателем.

Экзаменационная комиссия формируется из преподавателей образовательной организации, имеющих соответствующее образование; лиц, приглашенных из сторонних организаций: преподавателей, имеющих высшую или первую квалификационную категорию, представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников.

Результаты итоговой проверки знаний оформляются протоколом.

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшему итоговую проверку знаний, выдается удостоверение установленного образца.

8. Фонды оценочных средств для проведения итоговой аттестации

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей программы создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания практический опыт и освоенные компетенции. Фонды оценочных средств для промежуточной аттестации разрабатываются и утверждаются организацией самостоятельно. Для максимального приближения программ текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации слушателей к условиям их будущей профессиональной деятельности кроме преподавателей конкретной дисциплины, в качестве внешних экспертов активно привлекаются работодатели, преподаватели, читающие смежные дисциплины.