

Министерство образования Пензенской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Пензенской области
«Пензенский колледж современных технологий переработки и бизнеса»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ ПО ПКСТПБ
Т.Ю. Пронькина
2020г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
«Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле»

Пенза, 2020

1

Организация – разработчик: ГАПОУ ПО «Пензенский колледж современных технологий переработки и бизнеса»

Разработчики: Гудкова Дарья Романовна, преподаватель ГАПОУ ПО ПКСТПБ

Дополнительная общеразвивающая программа одобрена методической цикловой комиссией профессиональных дисциплин по укрупненным группам специальностей «Промышленная экология и биотехнологии» «Сервис и туризм»


Протокол № 1 от 31 08 2020 г.

Председатель методической цикловой комиссии

 О.В. Миронова

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по учебно-производственной работе

 Л.В. Мишалова

СОДЕРЖАНИЕ 4

Пояснительная записка	
РАЗДЕЛ 1. Характеристика программы	5
1.1 Цель реализации программы	5
1.2 Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы	5
1.3 Трудоемкость обучения	5
1.4 Форма и режим обучения	5
1.5 Планируемые результаты обучения	5
1.6 Методические рекомендации по реализации учебной программы	6
1.7 Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы	6
РАЗДЕЛ 2. Содержание программы	6
2.1 Учебный и учебно-тематический планы программы	6
2.2 Календарный учебный график	7
2.3 Рабочие программы дисциплин (модулей)	7
2.4. Рабочая программа Модуля 1. Модуль 1. «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле в соответствии со стандартами»	7
2.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение Модуля 1	9
РАЗДЕЛ 3. Оценка качества освоения программы	10
РАЗДЕЛ 4. Условия реализации программы	11
4.1. Материально-технические условия и организационное обеспечение реализации программы	11
4.2. Учебно-методическое обеспечение реализации программы	10

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Технология обслуживания в гостинице — это набор услуг, оказываемых гостю и предоставляющихся в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, не выполняя которые сложно ожидать роста лояльности клиентов, а значит, и повышения прибыли.

Дополнительная общеразвивающая программа «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле в соответствии со стандартами WorldSkills» разработана в соответствии с

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства Просвещения РФ № 196 от 9 ноября 2018 года «Об утверждении порядка организации и осуществлении образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

включает пояснительную записку, основные требования к уровню освоения содержания дисциплины, учебный и учебно-тематический план, содержание разделов программы по модулям с кратким описанием тематики, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучения слушателей по программе, рассчитанной на 25 учебных часов.

РАЗДЕЛ 1. Характеристика программы

1.1. Цель реализации программы

Целью реализации программы является: формирование и развитие профессиональных способностей и удовлетворение потребностей в полноценной организации свободного времени.

1.2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы:

Взрослые без предъявления требований к уровню образования.

1.3 Трудоемкость обучения

Трудоемкость учебной работы слушателя по дополнительной общеразвивающей программе «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле в соответствии со стандартами WorldSkills» 25 академических часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) работы.

Вид учебной работы	Всего часов
Всего	24
В том числе:	
Лекции	4
Практические занятия (ПЗ)	20
Семинары (С)	-
Текущие формы контроля	-
Самостоятельная работа (всего)	
Итоговая аттестация	1
Общая трудоемкость	25

1.4 Форма и режим обучения

Форма обучения: очная

Режим занятий: 4-8 академических часов в неделю

1.5 Планируемые результаты обучения

Слушатель, прошедший обучение по дополнительной общеразвивающей программе «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле в соответствии со стандартами WorldSkills», должен:

знать:

- механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;

- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;

- статистику 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.

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.

1.6 Методические рекомендации по реализации учебной программы

Изучение каждой темы необходимо начинать с изучения теоретического материала. После этого выполняются практические задания.

По итогам освоения программы проводится итоговая аттестация.

1.7 Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы

По результатам освоения программы после прохождения итоговой аттестации слушателям выдаётся сертификат.

РАЗДЕЛ 2. Содержание программы

2.1 Учебный и учебно-тематический планы программы

Категория слушателей: Взрослые без предъявления требований к уровню образования.

Срок обучения: 36 часов.

Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий.

Учебный план

№ п/п	Наименование учебных модулей	Всего часов	в том числе			Формы контроля
			лекции	практич занятия	самост. работа	
1.	Модуль 1. «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле в соответствии со стандартами WorldSkills»	34	18	16	0	Практическая работа
	Итого	34	18	16	0	-
	Итоговая аттестация	2	0	2	0	Зачет
Всего:		36	18	18	0	

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов,	в том числе			Формы контроля
			лекции	практич занятия	самост. работа	
1.	Модуль 1. «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле в соответствии со стандартами WorldSkills»	36	18	16	0	Зачет
1.1	Современные характеристики	2	2		0	-

	гостиничных услуг. Особенности предоставления гостиничной услуги.					
1.2.	Алгоритм предоставления различных видов услуг в процессе проживания в гостинице	4	2	2	0	-
1.3	Формирование счета гостя. Итоговая сводка данных по счетам.	4	2	2	0	-
1.4	Формирование счета гостя при пользовании дополнительными платными услугами в гостинице.	4	2	2	0	
1.5	Сводка данных по задолженностям гостей при выписки.	4	2	2	0	-
1.6	Проверка статистики загруженности номерного фонда.	4	2	2	0	
1.7	Разработка актуальных скидок, акций и специальных предложений применяемых в гостиничных комплексах.	4	2	2	0	
1.8.	Создание и заполнение акта на обнаружение забытых вещей гостя.	4	2	2	0	
1.9.	Создание и заполнение акта на возмещение ущерба гостем. Осуществление рассылки личных данных гостя по различным службам в гостинице.	4	2	2	0	
	Итоговая аттестация	0	2	0	2	Зачет
	Итого по Модулю 1	36	18	18	0	-

2.2 Календарный учебный график

Учебные недели	1	2	3	4
Учебные занятия – лекции (Л), практические занятия (ПЗ)	Л,ПЗ	Л, ПЗ	Л, ПЗ	Л, ПЗ
Промежуточная аттестация (ПА)		ПА	ПА	
Итоговая аттестация (З – зачет)	-	-		З

2.3 Рабочие программы модулей

2.3.1 Рабочая программа Модуля 1. Современные процедуры обслуживания клиентов в гостинице (в соответствии со стандартами WorldSkills).

Цель и задачи освоения Модуля 1

Цель: Научить современной технике и алгоритму обслуживания в соответствии со стандартами качества в гостиничной индустрии.

Задачи Модуля 1:

1. Изучить основные характеристики гостиничных услуг
2. Изучить правила формирования счета гостя за проживание и дополнительные услуги.
3. Изучить сводку данных по задолженностям гостя, статистике загруженности

номерного фонда.

4. Изучить принципы оформления актов на забытые вещи и возмещения ущерба гостем.

5. Изучить методы формирования акций, скидок и специальных предложений гостям.

Учебно-тематический план модуля

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов,	в том числе			Формы контроля
			лекции	практич. занятия	самост. работа	
1.	Модуль 1. «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле в соответствии со стандартами WorldSkills»	18	2	16	0	-
1.1	Современные характеристики гостиничных услуг. Особенности предоставления гостиничной услуги.	2	2		0	-
1.2.	Алгоритм предоставления различных видов услуг в процессе проживания в гостинице	4	2	2	0	-
1.3	Формирование счета гостя. Итоговая сводка данных по счетам.	4	2	2	0	-
1.4	Формирование счета гостя при пользовании дополнительными платными услугами в гостинице.	4	2	2	0	
1.5.	Сводка данных по задолженностям гостей при выписки.	4	2	2	0	-
1.6	Проверка статистики загрузки номерного фонда.	4	2	2	0	
1.7	Разработка актуальных скидок, акций и специальных предложений применяемых в гостиничных комплексах.	4	2	2	0	
1.8	Создание и заполнение акта на обнаружение забытых вещей гостя.	4	2	2	0	
1.9	Создание и заполнение акта на возмещение ущерба гостем. Осуществление рассылки личных данных гостя по различным службам в гостинице.	4	2	2	0	
	Промежуточная аттестация	2	0	2	0	Зачет
	Итого по Модулю 1	18	2	16	0	-

Содержание Модуля 1 «Современные процедуры обслуживания клиентов в гостинице в соответствии со стандартами WorldSkills»

Тема 1.1 Современные характеристики гостиничных услуг. Особенности предоставления гостиничной услуги. Алгоритм предоставления различных видов услуг в процессе проживания в гостинице.

Формат занятия - Лекция (1 час).

Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.

- Задания для практической работы: не предусмотрены.*
- Тема 1.2 Формирование счета гостя. Итоговая сводка данных по счетам.
Формат занятия –Практическое занятие (2ч)
Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.
Задания для практической работы: Заполнить счет- квитанцию гостя, указать итоговую цифру оплаты за услуги с учетом скидок.
- Тема 1.3 Формирование счета гостя при предоставлении дополнительных платных услуг в гостинице.
Формат занятия –Практическое занятие (2ч)
Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.
Задания для практической работы: Оформить итоговый счет гостя за оказание дополнительных услуг.
- Тема 1.4 Сводка данных по задолженностям гостей при выписки.
Формат занятия –Практическое занятие (2ч)
Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.
Задания для практической работы: Составить сводку данных по задолженностям гостей при выезде из гостиницы.
- Тема 1.5 Проверка статистики загрузки номерного фонда.
Формат занятия –Практическое занятие (2ч)
Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.
Задания для практической работы: Осуществить процесс проверки статистики загрузки номерного фонда по типам номеров. Свести данные в одну единую таблицу занятых и свободных номеров.
- Тема 1.6 Разработка актуальных скидок, акций и специальных предложений применяемых в гостиничных комплексах..
Формат занятия –Практическое занятие (2ч)
Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.
Задания для практической работы: Создание скидок, акций и специальных предложений для различных категорий гостей.
- Тема 1.7 Создание и заполнение акта на обнаружение забытых вещей гостя.
Формат занятия –Практическое занятие (2ч)
Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.
Задания для практической работы: Оформить акт на обнаружение забытых вещей гостя и о переводе их в камеру хранения.
- Тема 1.8 Создание и заполнение акта на возмещение ущерба гостем. Осуществление рассылки личных данных гостя по различным службам в гостинице.
Формат занятия –Практическое занятие (2ч)
Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.
Задания для практической работы: Оформить акт и счет на возмещение ущерба гостем в зависимости от рода причиненного ущерба.

2.4 Учебно-методическое и информационное обеспечение Модуля 1

Рекомендуемая литература:

1. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения (1-е изд.) учебник.- М.: Академия, 2016.- 288 с.
2. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие/ Н. Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2017. - 224 с.
3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих

программы среднего профессионального образования / М. А. Ёхина. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2016. - 208 с.

4. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебное пособие для среднего профессионального образования/ М. А. Ёхина. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2018. - 318 с.

5. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебное пособие для среднего профессионального образования/ М. А. Ёхина. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2018. - 277 с.

6. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник/ Н.В. Корнеев.- М.: Академия, 2017.- 272 с.

7. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие/ А.С. Кусков. - М.: Издательско- торговая корпорация Дашков и К, 2018.-328с.

8. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / А. Ю. Лапина. - 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2016. – 208 с.

9. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебное пособие для среднего профессионального образования/ И.И.Потапова- 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2019. - 323 с.

10. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебное пособие для среднего профессионального образования/ И.И.Потапова- 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2017. - 293 с.

11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие/ Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., испр. . – М.: ООО Книгодел : МАТГР, 2017- 288 с.

12. http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm – Гостиничный комплекс и его структура.

13. <http://www.socmart.com.ua>. – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.

14. <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html> - Официальный сайт журнала PROОтель для PROфессионалов гостиничного дела.

РАЗДЕЛ 3. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы включает текущую, промежуточную и итоговую аттестацию обучающихся.

Текущая аттестация –служит для оценки объема и уровня усвоения слушателем учебного материала одного модуля программы и применяется в рамках текущего контроля успеваемости слушателя. В ходе текущего контроля отмечаются учебные достижения обучающихся по всем видам учебных заданий, мотивация, степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками во всех видах учебных занятий, способность к самостоятельной работе и др.

Промежуточная аттестация слушателей осуществляется в виде выполнения творческих заданий.

Итоговая аттестация выполняется в виде сдачи итогового зачета.

Итоговая аттестация слушателей проводится в сроки, предусмотренные учебным планом и графиком учебного процесса после прохождения программ модулей.

Форма и условия аттестационных испытаний определяются образовательной организацией и доводятся до сведения слушателей до итоговой аттестации. При проведении итоговой аттестации в форме зачета используется следующая шкала оценок:

Отметка «незачтено» выставляется слушателю, не показавшему освоение планируемых результатов знаний, умений (компетенций), предусмотренных программой, не справившемуся с практическим итоговым заданием.

Отметку «зачтено» заслуживает слушатель, показавший освоение планируемых результатов знаний, умений, (компетенций) предусмотренных программой, сформированность новых компетенций.

РАЗДЕЛ 4. Условия реализации программы

4.1. Материально-технические условия и организационное обеспечение реализации программы

Для эффективного осуществления образовательного процесса необходимы: лекционная аудитория, оснащенная достаточным количеством мебели, доской, мультимедийной установкой, множительной техникой для размножения раздаточных учебно-методических пособий, компьютер для обмена информацией между преподавателем и слушателями с помощью цифровых носителей.

В процессе реализации программы организация образовательного процесса осуществляется через фронтальное и индивидуальное обучение.

После успешного освоения материалов и выполнения контрольных работ слушатели приглашаются на итоговую аттестацию, которая включает в себя выполнение итогового задания.

Требования к оснащению рабочего места обучающегося

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятия	Наименование оборудования, программного обеспечения
Мастерская Администрирование отеля	Сообщение новых знаний	Стол письменный; стойка администратора на два рабочих места; шкаф-стеллаж для документов (полузакрытый); стол для переговоров; шкаф-стеллаж для документов; столы; ноутбуки; мини-сервер; доска интерактивная;
Мастерская Администрирование отеля	Практическая работа	короткофокусный проектор; стул; кресло; мобильная стойка; детектор банкнот; денежный ящик; программное обеспечение 1С-Управление отелем.

4.2. Учебно-методическое обеспечение реализации программы

Рекомендуемые источники

1. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения (1-е изд.) учебник.- М.: Академия, 2016.- 288 с.

2. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2017. - 224 с.

3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования / М. А. Ёхина. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2016. - 208 с.

4. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебное пособие для среднего профессионального образования/ М. А. Ёхина. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2018. - 318 с.
5. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебное пособие для среднего профессионального образования/ М. А. Ёхина. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2018. - 277 с.
6. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник/ Н.В. Корнеев.- М.: Академия, 2017.- 272 с.
7. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие/ А.С. Кусков. - М.: Издательско- торговая корпорация Дашков и К, 2018.-328с.
8. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / А. Ю. Лапина. - 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2016. – 208 с.
9. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебное пособие для среднего профессионального образования/ И.И.Потапова- 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2019. - 323 с.
10. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебное пособие для среднего профессионального образования/ И.И.Потапова- 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2017. - 293 с.
11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., испр. . – М.: ООО Книгодел : МАТГР, 2017- 288 с.
12. [http: // tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm](http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm) – Гостиничный комплекс и его структура.
13. [http: // www.socmart.com.ua](http://www.socmart.com.ua). – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.
14. <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html> - Официальный сайт журнала PROОтель для PROФеционалов гостиничного дела.

Задание для итоговой аттестации (зачета)

1. Составление технологических документов, оформляемые в службе номерного фонда
2. Проверка статистики загруженности номерного фонда.
3. Решить конфликтную ситуацию.
4. Осуществление рассылки личных данных гостя по различным службам в гостинице.