

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

СОГЛАСОВАНО  
представитель работодателя  
  
  
«27» 11 2020г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИПОУ ПО ПКСТПБ  
Т.Ю. Пронькина  
  
«27» 11 2020г.  


Программа  
повышения квалификации по профессии  
Специалист по гостеприимству

Пенза, 2020

## Содержание

<b>1. Цели реализации программы</b>	<b>3</b>
<b>2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения.</b>	<b>3</b>
<b>3. Содержание программы</b>	<b>4</b>
<b>4. Материально-технические условия реализации программы</b>	<b>7</b>
<b>5. Учебно-методическое обеспечение программы</b>	<b>7</b>
<b>6. Оценка качества освоения программы</b>	<b>8</b>
<b>7. Составители программы</b>	<b>8</b>

## **1. Цели реализации программы**

Программа **повышения квалификации рабочих и служащих по профессии «Специалист по гостеприимству»** направлена на обучение лиц, имеющих соответствующую профессию.

## **2. Требования к результатам обучения.**

### **2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации**

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:
  - 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.

Программа разработана в соответствии с:

- профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 7 мая 2015 г. № 282н)
- спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specification);

### **2.2. Требования к результатам освоения программы**

В результате освоения программы присваивается квалификация «Специалист по гостеприимству».

### 3. Содержание программы

Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

Трудоемкость обучения: 58 академических часов.

Форма обучения: очная

При освоении программы могут быть использованы ДОТ, элементы электронного обучения.

#### 3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. и лабор. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции. Разделы спецификации. «Администрирование отеля»	4	2	2		
2.	Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	2		
3.	Модуль 3. Организации работы и самоуправление	4	2	2		
4.	Модуль 4. Забота о госте и навыки межличностного общения	8	2	6		
5.	Модуль 5. Бронирование	4	2	2		
6.	Модуль 6. Заселение	8	2	6		
7.	Модуль 7. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	4	2	2		
8.	Модуль 8. Продажа услуг	4	2	2		
9.	Модуль 9. Процедура выселения	8	2	6		
10.	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	10			10	экзамен
	<b>ИТОГО:</b>	<b>58</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	

#### 3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. И лаборат ор. занятия	промеж. и итог. конт роль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	<b>Модуль 1. Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарты Ворлдскиллс и</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		

	<b>спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции. Разделы спецификации. «Администрирование отеля»</b>					
1.1	История, современное состояние и перспективы движения WorldSkills International (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»)	2	2			
1.2	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Дошкольное воспитание»	2		2		
<b>2.</b>	<b>Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
2.1	Требования охраны труда и техники безопасности	2	2			
2.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды по компетенции	2		2		
<b>3.</b>	<b>Модуль 3. Организации работы и самоуправление</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
3.1	Речевой этикет	4	2	2		
<b>4.</b>	<b>Модуль 4. Забота о госте и навыки межличностного общения</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>		
4.1	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	4	2	2		
4.2	Технологический цикл обслуживания гостей.	4		4		
<b>5.</b>	<b>Модуль 5. Бронирование</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
5.1	Способы бронирования мест в гостиницах.	4	2	2		
<b>6.</b>	<b>Модуль 6. Заселение</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>		
6.1	Категории гостей.	4	2	2		
6.2	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами.	4		4		
<b>7.</b>	<b>Модуль 7. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
7.1	Правила техники безопасности, противопожарной безопасности.	4	2	2		
<b>8.</b>	<b>Модуль 8. Продажа услуг</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
8.1	Дополнительные услуги	4	2	2		

	гостиниц					
<b>9.</b>	<b>Модуль 9. Процедура выселения</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>		
9.1	Стандарт выписки гостя из отеля.	4	2	2		
9.2	Взаимодействие и координация службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	4		4		
<b>10.</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>10</b>			<b>10</b>	
10.1	Квалификационный экзамен	10			10	экзамен
	<b>ИТОГО:</b>	<b>58</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	

### 3.3. Учебная программа

#### **Модуль 1. Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции. Разделы спецификации. «Администрирование отеля»**

История, современное состояние и перспективы движения WorldSkills International (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»)

Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Дошкольное воспитание»

#### **Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности**

Требования охраны труда и техники безопасности

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

#### **Модуль 3. Организации работы и самоуправление**

Речевой этикет

#### **Модуль 4. Забота о госте и навыки межличностного общения**

Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей

Технологический цикл обслуживания гостей.

#### **Модуль 5. Бронирование**

Способы бронирования мест в гостиницах.

#### **Модуль 6. Заселение**

Категории гостей.

Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами.

#### **Модуль 7. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле**

Правила техники безопасности, противопожарной безопасности.

#### **Модуль 8. Продажа услуг**

Дополнительные услуги гостиниц

#### **Модуль 9. Процедура выселения**

Стандарт выписки гостя из отеля.

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

#### **Итоговая аттестация**

Квалификационный экзамен.

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

Период обучения (недели)	Наименование модуля
1 неделя	Модуль 1. Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля» Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности Модуль 3. «Организации работы и самоуправление» Модуль 4. «Забота о госте и навыки межличностного общения» Модуль 5. «Бронирования» Модуль 6. «Заселение»
2 неделя	Модуль 6. «Заселение» Модуль 7. «Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле» Модуль 8 «Продажа услуг» Модуль 9 «Процедура выселения» Модуль 10. Итоговая аттестация

### 4. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска
Лаборатория	Лабораторные работы	Расходные материалы
Компьютерный класс	Практические занятия	Компьютеры, программное обеспечение
Учебная лаборатория	Квалификационный экзамен	Оборудование в соответствии с инфраструктурным листом

### Учебно-методическое обеспечение программы

Инструкция по Технике безопасности и Охране труда;

Профессиональный стандарт «Администратор гостиницы» (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н);

единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085)

Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, 2018г.

Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, 2019г.

Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, 2017г.

Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, 2018г.

Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)- Режим доступа: <https://worldskills.ru>;  
Единая система актуальных требований Ворлдскиллс - Режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

### **Оценка качества освоения программы**

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов и экзаменов.

По окончанию обучения: Квалификационный экзамен:

- проверка теоретических знаний;
- практическая квалификационная работа.

По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки по четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

### **Составители программы**

Гудкова Д.Р., преподаватель, ГАПОУ ПО ПКСТПБ

Глебова И.О., преподаватель, ГАПОУ ПО ПКСТПБ