

СОГЛАСОВАНО

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

УТВЕРЖДАЮ

Должность руководителя образовательной  
организации

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«Администрирование отеля (с учетом стандарта Ворлдскиллс по  
компетенции «Администрирование отеля»)»**

г. Город, 20\_\_ год

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«Администрирование отеля (с учетом стандарта Ворлдскиллс по  
компетенции «Администрирование отеля»)»**

**1. Цели реализации программы**

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, 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**

№ п/п	Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции
1	Осуществлять подготовку рабочих мест и распределять работу между сотрудникам службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
2	Предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
3	Выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
4	Встречать, размещать и регистрировать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
5	Учитывать заказы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
6	Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
7	Координировать работу сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»;

- профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей» (утвержден приказом Минтруда России от 5 сентября 2017 г. N 659н);

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

## **2.2. 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

### ***знать:***

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона, в том числе, 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; 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 офисным оборудованием и программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности;
- 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.
- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности;
- 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.

### **3. Содержание программы**

Категория слушателей: лица в возрасте 50-ти лет и старше, лица предпенсионного возраста, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

Трудоемкость обучения: 72 академических часа.

Форма обучения: очная.

### 2.3. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак.час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промежут. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля» Разделы спецификации	4	2	2	-	-
2.	Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	2	-	-
3.	Модуль 3. Организация работы и самоуправление	10	6	4	-	-
4.	Модуль 4. Забота о госте и навыки межличностного общения	6	4	2	-	-
5.	Модуль 5. Процедура бронирования	10	4	6	-	-
6.	Модуль 6. Заселение	8	2	6	-	-
7.	Модуль 7. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	9	2	7	-	-
8.	Модуль 8. Продажи услуг	6	2	4	-	-
9.	Модуль 9. Управление жалобами	6	4	2	-	-
10.	Модуль 10. Процедура выселения	6	2	4	-	-
11.	Итоговая аттестация (демонстрационный экзамен)	3	-	-	3	-

	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	
--	---------------	-----------	-----------	-----------	----------	--

### 3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промежут. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	<b>Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	-
1.1	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	4	2	2	-	-
2.	<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	-	-
4.	<b>Модуль 3. Организация работы и самоуправление</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	-	-
3.1	Нормативные документы,	2	2	-	-	-

	регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона). Организационная структура отеля.					
3.2	Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи	4	2	2	-	-
3.3	Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности	4	2	2	-	-
<b>4.</b>	<b>Модуль 4. Забота о госте и навыки межличностного общения</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	-	-
4.1	Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона, предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля	4	2	2	-	-
4.2	Этические нормы общения и стандарты внешнего вида сотрудников отеля	2	2	-	-	-
<b>6.</b>	<b>Модуль 6.Заселение</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	-	-
6.1	Требования к регистрации гостей и	8	2	6	-	-



	алгоритмы действий администратора при заселении гостей и производстве расчетов с гостями. Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей					
<b>7.</b>	<b>Модуль 7. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	-	-
7.1	Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей	4	-	4	-	-
7.2	Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами	4	2	3	-	-
<b>8.</b>	<b>Модуль 8. Продажи услуг</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	-	-
8.1	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания	4	2	2	-	-
8.2	Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя	2	-	2	-	-
<b>9.</b>	<b>Модуль 9. Управление жалобами</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	-	-
9.1	Принципы, лежащие в основе управления конфликтами. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении	2	2	-	-	-

	компенсации за доставленные неудобства					
<b>10.</b>	<b>Модуль 10. Процедура выселения</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	-	-
10.1	Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя.	4	2	2	-	-
10.2	Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей	2	-	2	-	-
9.2	Алгоритм работы с жалобами гостей	4	2	2	-	-
<b>11.</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>ДЭ</b>
11.1	Демонстрационный экзамен по компетенции	3	-	-	3	ДЭ
	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	

### 3.3. Учебная программа

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

Тема 1.1. 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 2. Требования охраны труда и техники безопасности**

Тема 2.1. 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 2.2. 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.

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

Тема 3.1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).

Лекция: Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (федерального и регионального уровня.) Организационная структура отеля.

Тема 3.2. 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 оказания первой доврачебной медицинской помощи, анализ ситуаций оказания первой доврачебной медицинской помощи в отеле.

Тема 3.3. 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 (на примере базы Отель в Microsoft Excel), практическое освоение алгоритмов, функций.

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

Тема 4.1. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

Лекция: Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

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; подготовка полной и точной информации для предоставления гостю по материалам сайта отеля (по выбору).

Тема 4.2. Этические нормы общения и стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Лекция: Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля.

### **Модуль 5. Процедура бронирования**

Тема 5.1. Предоставление информации об отеле по телефону. Способы гарантирования и аннулирования бронирования. Подтверждение брони.

Лекция: Предоставление информации об отеле по телефону. Способы гарантирования и аннулирования бронирования. Подтверждение брони: содержание, механизмы предоставления гостю.

Практическое занятие: предоставление информации об отеле по телефону в ходе выполнения практических ситуаций; подготовка письменного подтверждения брони в ходе выполнения практических ситуаций; индивидуальное и групповое бронирование в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 5.2. Индивидуальное и групповое бронирование. Бронирование от стойки. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Лекция: Индивидуальное и групповое бронирование. Бронирование от стойки. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Практическое занятие: бронирование от стойки в ходе выполнения практических ситуаций; работа с автоматизированными системами управления (на примере базы Отель в Microsoft Excel) при бронировании в ходе выполнения практических ситуаций.

### **Модуль 6.Заселение**

Тема 6.1. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей. Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей.

Лекция: Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей. Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей.

Практическое занятие: регистрация гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций; работа с автоматизированными системами управления (на примере базы Отель в Microsoft Excel) при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

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

Тема 7.1. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.

Практическое занятие: активирование порчи имущества, составление актов на обнаружение забытых вещей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 7.2. 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.

### **Модуль 8. Продажи услуг**

Тема 8.1. 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 8.2. 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 9. Управление жалобами**

Тема 9.1. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами. 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.

Тема 9.2. Алгоритм работы с жалобами гостей.

Лекция: Алгоритм работы с жалобами гостей.

Практическое занятие: подготовка ответов на жалобы гостей на качество предоставленных услуг, обоснование принятых решений в предоставлении компенсации за доставленные неудобства

## **Модуль 10. Процедура выселения**

Тема 10.1. 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 10.2. Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда. Технология работы с автоматизированными системами управления при выезде гостей.

Лекция: Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда. Технология работы с автоматизированными системами управления при выезде гостей.

Практическое занятие: выставление счетов при выезде гостя в ходе выполнения практических ситуаций; работа с автоматизированными системами управления (на примере базы Отель в Microsoft Excel) при выезде гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

### **2.4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)**

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Модуль 1. Название
2 неделя	
	Итоговая аттестация
*Точный порядок реализации 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
1	2	3
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
Лаборатория, компьютерный класс	Лабораторные и практические занятия, тестирование, демонстрационный экзамен	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы – в соответствии с инфраструктурным листом по компетенции Ворлдскиллс

#### 4.2.

#### 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:

- Сертифицированных экспертов Ворлдскиллс по соответствующей компетенции \_\_\_ чел.
- Сертифицированных экспертов-мастеров Ворлдскиллс по соответствующей компетенции \_\_\_ чел.
- Экспертов с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по соответствующей компетенции \_\_\_ чел.
- Экспертов с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс \_\_\_ чел.

#### Данные ППС, привлеченных для реализации программы

№ п/п	ФИО	Статус в экспертном сообществе Ворлдскиллс с указанием компетенции	Должность, наименование организации


**5. Оценка качества освоения программы**

Итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена.

Для итоговой аттестации используется Комплект оценочной документации (КОД) № 1.1. по компетенции «Администрирование отеля».

**6. Составители программы**

1. Андреева Ю.А., сертифицированный эксперт по компетенции «Администрирование отеля».
2. Эристави Н.Д., к.п.н., сертифицированный эксперт по компетенции «Администрирование отеля».
3. Яковец А.А., менеджер компетенции «Администрирование отеля»
4. Лукин А.А., руководитель направления перспективных разработок Академии Ворлдскиллс Россия