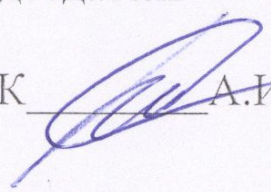


Департамент образования и науки Костромской области
Областное государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Костромской торгово-экономический колледж»

РАССМОТРЕНО
ЦМК — механико-технологических
дисциплин ОГБПОУ «КТЭК»
Протокол № 8 от 10.02.2021 г.

Председатель

ЦМК  А.И.Березкина

Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации

АКТУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ПРОЦЕДУРЫ ПОДГОТОВКИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ (ВЫПУСКНИКОВ) К ДЕМОНСТРАЦИОННОМУ
ЭКЗАМЕНУ ПО КОМПЕТЕНЦИИ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»

2021 г.

ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

1. Название программы: Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Актуальные аспекты процедуры подготовки обучающихся (выпускников) к демонстрационному экзамену по компетенции «Администрирование отеля».

2. Категория слушателей: педагогические работники профессиональных образовательных организаций.

3. Цель освоения программы:

- формирование знаний о процедуре проведения демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля».
- овладение знаниями и навыками, необходимыми для подготовки обучающихся (выпускников) к демонстрационному экзамену по компетенции «Администрирование отеля».

4. Форма обучения: заочная, с применением дистанционных образовательных технологий/ 24 часа.

5. Освоение программы предполагает достижение следующего(щих) уровня(ней) квалификации соответствии с профессиональными стандартами «Работник по приёму и размещению гостей», утверждённого Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г № 659 н, "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утверждённого Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. N 282н, Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1552.

6. Образовательные результаты: совершенствование у слушателей компетенций и приобретение ими новых компетенций в сфере подготовки обучающихся к демонстрационному экзамену.

7. Результаты обучения:

В результате освоения программы слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения перечисленной выше профессиональной компетенции.

Слушатель должен

знать:

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- историю международного движения WorldSkills;
- Стандарт WorldSkills и спецификацию стандартов WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля»;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- правила работы с возражениями гостей;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

уметь:

- составлять и обрабатывать необходимую документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- общаться с потребителем в процессе приёма, регистрации и размещения гостей, с использованием техники и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами и приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- уметь осуществлять бронирование различными методами;
- регистрировать иностранных граждан;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приёма и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приёма и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

иметь практический опыт:

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- работы по оформлению гостей (VIP-гости, группы, корпоративные гости);
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице.

8. Учебный план

№ п/п	Наименование раздела	Всего, час	Аудиторные занятия		Дистанцион ные занятия		Итоговая аттестация
			из них		из них		
			теоретические занятия (лекции)	практические занятия	теоретические	практические занятия	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	<u>Документация регламентирующая процедуру проведения демонстрационного экзамена</u>	8			8		
2	<u>Психологическое сопровождение подготовки обучающихся (выпускников) к демонстрационному экзамену</u>	4			4		
3	<u>Особенности выполнения модулей по компетенции "Администрирование отеля"</u>	10			10		
Итоговая аттестация		2			2		Тестирован ие
		24			24		

9. Тематическое планирование

Наименование раздела программы	Содержание учебного материала	Количество часов	Уровень усвоения
--------------------------------------	-------------------------------	---------------------	---------------------

Модуль 1. Документация регламентирующая процедуру проведения демонстрационного экзамена		8	2, 3
1. Международное движение WorldSkills	Содержание:		4
	1	История и перспективы развития	
	2	Кодекс этики, От и ТБ, регламенты	
2. Компетенция «Администрирование отеля»	Содержание:		4
	1	ТО «Администрирование отеля», WSSS компетенции	
	2	КОД, ИЛ, SMP и план застройки площадки	
Модуль 2. Психологическое сопровождение подготовки обучающихся (выпускников) к демонстрационному экзамену		4	2, 3
Социальная и психологическая готовность обучающегося	Содержание:		4
	1	Методы оказания психологической помощи обучающимся в подготовке к успешному прохождению итоговой аттестации в форме демонстрационного экзамена	
	2	Методы само регуляции в условиях стресса	
Модуль 3. Особенности выполнения модулей по компетенции "Администрирование отеля"		10	2, 3
Особенности выполнения модуля 1.	Содержание:		4
	1	Регистрация гостя и туристская информация	
	2	Помощь гостю в процессе проживания. Информационное сопровождение	
Особенности выполнения модуля 2.	Содержание:		4
	1	Решение экстраординарных ситуаций	
	2	Организация выезда гостя. Бронирование	
	Содержание:		4

Особенности выполнения модуля 3.	1	Ответ на запрос о бронировании		
	2	Ответ на жалобу гостя		
Итоговая аттестация		Выполнение теста	2	3

10. Организационно–педагогические условия программы:

10.1 Материально-технические условия реализации программы

Вид ресурса	Характеристика ресурса и количество
Аудитория	Мультимедийная аудитория, вместимостью более 30 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащённая современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов.
Мастерская «Администрирование отеля»	Оборудование мастерской соответствует инфраструктурному листу для КОД 1.1 по компетенции «Администрирование отеля» Стойка администратора, офисные столы, офисные стулья, журнальный стол, кресла для гостиной, денежный кассовый ящик, торшер, мини-сейф, часы настольные, табличка под часы, запираемый шкафчик, вешалка – штанга, кулер, кресло офисное на колёсах, зеркало, пылесос, утюг, вентилятор на клипсе, мебель (офисные столы, стулья, тумбы 2-х дверные, вешалки).
Компьютерный класс	Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Программное обеспечение для реализации программы на основе дистанционных образовательных технологий или в рамках смешанного обучения	Монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI.
Канцелярские товары	Бумага, ручки, маркеры, магниты
<i>Другое</i>	Компьютер (моноблок), ноутбук, МФУ, проектор, презентер, экран для проектора, аудиосистема MS Win 10 prof, Microsoft Office 2019, Home and Student, Dr.WebSecuritySpace, катриджи для МФУ.

10.2. Кадровые ресурсы

Вид ресурса	Характеристика ресурса и количество
Руководитель проекта/куратор	Руководитель Ресурсного центра
Разработчик контента	Преподаватель
Лектор	Преподаватель специальных дисциплин
Модератор	Преподаватель
Тьютор	Куратор

10.3. Учебно-методическое обеспечение программы

Основная литература:

1. Акентьева, С. И. Организация туристской индустрии [Текст]: учебник для студ. Учреждения сред. проф. образования / С. И. Акентьева. - М.: Издательский центр «Академия», 2016. - 320 с.

2. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 224 с.

3. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - Издательский центр «Академия», 2017. – 240 с.

4. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 208 с.

5. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 304с.

Дополнительные источники:

6. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Павлова — М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 80 с.

7. Романова В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: [Текст]: учеб. пособие/ В.А. Романова, [и др.]—Изд.2-е. – Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2018 - 221с.: ил. – («Туризм и сервис»).

11. Оценка качества освоения программы

11.1 Форма промежуточной аттестации по программе:

Наименование разделов учебного плана	Технология и/или метод(ы) проведения оценочного мероприятия	Шкала оценки (баллы, «зачтено» / «не зачтено»)	Размещение оценочных материалов¹
Промежуточная аттестация	Тестирование	«зачтено» / «не зачтено»	Система дистанционного обучения (Moodle)

11.2 Примеры оценочных материалов для промежуточной аттестации:

1.Что такое компетенция в терминах Ворлдскиллс Россия?

Выбери правильный вариант

1. Это уровень профессиональных навыков конкурсанта
2. Это набор знаний и навыков в определенной профессиональной области
3. Это название площадки на чемпионате

2.Какие задачи преследует демонстрационный экзамен по стандартам WorldSkills?

Выбери правильный вариант

1. Оценка практических навыков и умений студентов и выпускников образовательных организаций
2. Определение уровня владения теоретическими знаниями студентами и выпускниками
3. Повышение профессионального уровня преподавателей

3. Какие возможности появляются в результате внедрения Демонстрационного экзамена в государственную итоговую аттестацию?

Выберите несколько вариантов

- 1. Сравнение результатов с мировым уровнем компетенций**
- 2. Определение точек роста среднего профессионального образования**
- 3. Приоритет в участии в региональных чемпионатах у участников экзамена**

4. Что такое "Чемпионат Hi-Tech"?

Выбери правильный вариант

- 1. Чемпионат для специалистов, работающих на предприятиях России**
- 2. Чемпионат для специалистов, работающих на передовых мировых предприятиях**
- 3. Финал России для выпускников профессиональных учебных заведений России**

5. Что такое "EuroSkills"?

Выбери правильный вариант

- 1. Чемпионат Европы по стандартам WorldSkills**
- 2. Чемпионат Мира, который проводится в странах Европы**
- 3. Профессии, наиболее популярные в странах Европы**

6. Что гарантирует соблюдение принципа справедливости при проведении чемпионата?

Выбери правильный вариант

- 1. Разработка документации независимой организацией**
- 2. Привлечение независимых экспертов к судейству**
- 3. Соблюдение стандартов проведения чемпионата**

7. Какие технологии может содержать Техническое описание компетенции?

Выбери правильный вариант

- 1. Актуальные на данный момент и которые могут появиться в ближайшем будущем (Future Skills)**
- 2. Актуальные на данный момент и выходящие из употребления**
- 3. Только актуальные**

8. Какой из документов устанавливает общие правила, применяющиеся для всех чемпионатов WorldSkills?

Выбери правильный вариант

- 1. Техническое описание компетенции**
- 2. Регламент (Правила) чемпионата**
- 3. Кодекс этики**

9. Что такое Skill Management Plan (SMP)?

Выбери правильный вариант

- 1. План работы на площадке компетенции**
2. План застройки площадки
3. План развития навыков конкурсантов

10. Что указывается в Плате застройки площадки?

Выберите несколько вариантов

- 1. Планировка конкурсных участков**
- 2. Расположение инфраструктуры на площадке (розетки, выходы сжатого воздуха, вода и т.п.)**
3. Список инструмента, который может привезти с собой участник

11.3 Критерии и шкала оценки для промежуточной аттестации по программе:

Слушатель считается успешно прошедшим промежуточную аттестацию по дополнительной программе повышения квалификации «Актуальные аспекты процедуры подготовки обучающихся (выпускников) к демонстрационному экзамену по компетенции «Администрирование отеля», если при тестировании слушатель правильно ответил на 60% от общего количества вопросов.