

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «2 Хомустахская средняя общеобразовательная школа им. Е.П.Сивцева муниципального образования «Намский улус» Республики Саха (Якутия)»

Рассмотрено на заседании:

МО учителей ММ

Руководитель МО 1

Протокол № 2020

От «25» августа 2021 г.

Согласовано:

Зам. директора по ВР

ММ Копырина Н.А.

«30» августа 2021 г.

Утверждаю:

Директор школы

ММ Старков А.А.

№ приказа 01.01

«30» августа 2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СРЕДНЕГО ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО ВНЕУРОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ (35 часов, в неделю 1 час)

Учитель родного языка и литературы: Аргунова Марианна Васильевна

Хатас, 2021 г.

Область применения программы

Обучение по программе внеурочной деятельности по компетенции «Администрирование отеля» осуществляется посредством освоения модулей. Структура программы включает десять модулей, освоение которых происходит выполнение практических работ. Предусмотрено использование дистанционной формы обучения при освоении теоретического блока в рамках каждого модуля. Оценка уровня освоения программы проводится по результатам текущей аттестации – выполнение заданий в формате конкурсных испытаний.

Цели и задачи программы – требования к результатам освоения

С целью овладения соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы должен:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей, выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения
- информирования потребителя о бронировании
- приёма, регистрации и размещения гостей
- предоставления информации гостям об услугах гостиницы туристической информации
- подготовки счетов и иных расчетных документов
- подготовки организации отъезда гостей
- передачи дел по окончании смены
- рекламирования и продажи дополнительных услуг гостям во время их пребывания

уметь:

- организовывать рабочее место администратора
- распределять номера, с учетом программы плотности, обычного графика, программных решений
- вести учет и хранение отчетных данных
- проводить телефонные переговоры
- аннулировать бронирование
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования
- осуществлять гарантированное бронирование различными методами
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)
- информировать потребителей о видах предоставляемых услуг и правилах проживания в гостинице

- предоставлять гостям туристическую информацию
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)
- выполнять процедуру передачи дел по окончании смены
- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытии и во время их пребывания
- максимально увеличивать объем продаж, уровень размещения в соответствии с политикой и доходами отеля
- заказывать дополнительные услуги (заказ такси, заказ и доставка цветов, билетов на имена гостей)
- эффективно и своевременно взаимодействовать с другими службами гостиницы
- эффективно справляться с неожиданными ситуациями

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц
- процедуры и стандарты общения с гостями гостиницы
- виды и способы бронирования
- правила заполнения бланков бронирования для физических лиц, компаний, турагентств и операторов
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий
- правила аннулирования бронирования
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании
- организацию рабочего процесса администратора
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей
- юридические аспекты и правила регистрации гостей
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей, а также ценовую политику отеля
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям
- правила передачи смены
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
- правила работы с информационной базой данных гостиницы

- культурную, историческую и туристическую информацию для данной местности
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли
- воздействие визуальных дисплеев и рекламных материалов на клиента

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

- Программа внеурочной деятельности направлена на совершенствование профессионального уровня по компетенции «Администрирование отеля», обеспечивающей формирование следующих профессиональных компетенций:
- Принимать заказ от потребителей и оформлять его, соблюдая политику отеля и правила документооборота
 - Информировать потребителей о бронировании
 - Принимать, регистрировать и размещать гостей
 - Предоставлять гостям информацию о гостиничных услугах и туристическую информацию
 - Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
 - Выполнять процедуру передачи дел по окончании смены
 - Способствовать увеличению продаж гостиничных услуг

Учебная программа

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

Тема 1.1. Спецификация стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)

Лекция: Спецификация стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)

Практическое занятие: анализ актуальной технической документации по компетенции «Администрирование отеля». Спецификации стандарта «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.

Практическое занятие: разбор штатных и экстраординарных ситуаций, анализ условий безопасности гостей, коллег и посетителей.
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)

Тема 3.2. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб.

Лекция: Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб.

Практическое занятие: разбор практических ситуаций в работе администратора службы приема и размещения, требующих взаимодействия различных служб отеля

Тема 3.3. Технологический цикл обслуживания гостей.

Лекция: Технологический цикл обслуживания гостей.

Тема 3.4. Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише.

Лекция: Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише.

Практическое занятие: Анализ основных принципов деловой коммуникации, разбор практических ситуаций построения устной деловой коммуникации, подготовка резюме, разбор практических ситуаций деловой переписки с гостями, с руководством (служебные записки) с другими службами отеля (заявки в техническую службу, в службу питания и др.).

Тема 3.5. Организация первой доврачебной медицинской помощи.

Лекция: Организация первой доврачебной медицинской помощи.

Практическое занятие: 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 3.6. Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций.

Лекция: Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций.

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.

Модуль 4 Работа о госте и навыки межличностного общения

Тема 4.1. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона.

Лекция: Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона.

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.

Тема 4.2. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

Лекция: Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

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

Тема 4.3. Особенности межкультурной коммуникации с гостями.

Лекция: Особенности межкультурной коммуникации с гостями.

Практическое занятие: анализ ситуаций неэффективной коммуникации с гостями по причине культурных различий и предпочтений, анализ образцов корпоративных стандартов по вопросам межкультурной коммуникации с гостями.

Тема 4.4. Этические нормы общения.

Лекция: Этические нормы общения.

Практическое занятие: анализ образцов корпоративных стандартов в части соблюдения этических норм общения, составление памятки по соблюдению этических норм коммуникации с гостями и коллегами.

Тема 4.5. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Лекция: Стандарты внешнего вида сотрудников отеля
Практическое занятие: анализ образцов стандартов внешнего вида сетевых отелей.

Модуль 5 Процедура бронирования

Тема 5.1. Предоставление информации об отеле по телефону.

Лекция: Предоставление информации об отеле по телефону.

Практическое занятие: предоставление информации об отеле по телефону в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 5.2. Индивидуальное бронирование.

Лекция: Индивидуальное бронирование.

Практическое занятие: индивидуальное бронирование в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 5.3. Групповое бронирование

Лекция: Групповое бронирование.

Практическое занятие: групповое бронирование в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 5.4. Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

Лекция: Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

Практическое занятие: гарантирование и аннулирование бронирования в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 5.5. Подтверждение брони.

Лекция: Подтверждение брони: содержание, механизмы предоставления гостю.

Практическое занятие: подготовка письменного подтверждения брони в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 5.6. Бронирование от стойки.

Лекция: Бронирование от стойки.

Практическое занятие: бронирование от стойки в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 5.7. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Лекция: Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Практическое занятие: работа с автоматизированными системами управления при бронировании в ходе выполнения практических ситуаций.

Модуль 6 Заселение

Тема 6.1. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.

Лекция: Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.

Практическое занятие: соблюдение требований к предоставлению документов при процедуре заселения гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 6.2. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей.

Лекция: Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей.

Практическое занятие: регистрация гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 6.3. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей.

Лекция: Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей.

Практическое занятие: работа с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 6.4. Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

Лекция: Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

Практическое занятие: прием и хранение багажа и ценных вещей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 6.5. Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями.

Лекция: Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями.

Практическое занятие: произведение расчетов с гостями 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.

Лекция: Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей в ходе выполнения практических ситуаций.

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.

Лекция: Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами.

Практическое занятие: работа с гостем при расчетах банковскими картами в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 7.3. Особенности работы с гостем при расчетах наличными средствами.

Лекция: Особенности работы с гостем при расчетах наличными средствами

Практическое занятие: работа с гостем при расчетах наличными средствами в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 7.4. Процедура передачи смены.

Лекция: Процедура передачи смены.

Практическое занятие: передача смены в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 7.5. Ночной аудит.

Лекция: Технологии и процедуры ночного аудита.

Практическое занятие: освоение технологии процедуры ночного аудита в автоматизированной системе управления (АСУ), анализ и исправление ошибок.

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.

Лекция: 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.

Лекция: Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Практическое занятие: типологизация конфликтов в работе гостиничного предприятия.

Тема 9.2. Алгоритм работы с жалобами гостей.

Лекция: Алгоритм работы с жалобами гостей.

Практическое занятие: подготовка ответов на предоставленных услуг.

Тема 9.3. 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.

Практическое занятие: подготовка ответов на 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.

Лекция: Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя.
Практическое занятие: регистрация въезда и отъезда гостя в ходе выполнения практических ситуаций.
Тема 10.2. Процедуры выставления счетов при выезде гостя.
Лекция: Процедуры выставления счетов при выезде гостя.
Практическое занятие: выставление счетов при выезде гостя в ходе выполнения практических ситуаций.
Тема 10.3. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.
Лекция: Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.
Практическое занятие: ускоренная регистрация при процедуре отъезда в ходе выполнения практических ситуаций.
Тема 10.4. Процедуры и политика позднего выезда.
Лекция: Процедуры и политика позднего выезда.
Практическое занятие: оформление позднего выезда в ходе выполнения практических ситуаций.
Тема 10.5. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей.
Лекция: Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей.
Практическое занятие: работа с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

Календарно-тематическое планирование:

№	Дата проведения урока		Тема урока	Примечание
	По плану	Фактическое		
1.	02.09		Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	
2.	09.09		Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	
3.	16.09		Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности	
4.	23.09		Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности	
5.	30.09		Модуль 3. Организация работы и самоуправления. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля	
6.	07.10		Модуль 3. Организация работы и самоуправления. Технологический цикл обслуживания гостей	
7.	14.10		Модуль 3. Организация работы и самоуправления. Правило деловой коммуникации (устной и письменной)	
8.	21.10		Модуль 3. Организация работы и самоуправления. Действие в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций.	
9.	28.10		Модуль 4. Забота о госте и навыки межличностного общения. Предоставление культурной, исторической и туристической информации данного региона	
10.	11.11		Информация о Республике Саха (Якутия)	
11.	18.11		Отель «Тыгын Дархан»	
12.	25.11		Модуль 4. Забота о госте и навыки межличностного общения. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля	
13.	02.12		Модуль 4. Забота о госте и навыки межличностного общения. Особенности межкультурной коммуникации с гостями	
14.	09.12		Модуль 4. Забота о госте и навыки межличностного общения	

			Этические нормы общения. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля
15.	16.12		Модуль 5. Процедура бронирования
16.	23.12		Предоставление информации об отеле по телефону
17.	13.01		Модуль 5. Процедура бронирования Индивидуальное бронирование
18.	20.01		Модуль 5. Процедура бронирования Групповое бронирование
19.	27.01		Модуль 5. Процедура бронирования Подтверждение брони. Бронирование от стойки
20.	03.02		Практическая работа по бронированию номера
21.	10.02		Модуль 6. Заселение Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей
22.	17.02		Модуль 6. Заселение Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей
23.	24.02		Модуль 6. Заселение Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей
24.	03.03		Практическая работа по модулям
25.	10.03		Модуль 7. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами
26.	17.03		Модуль 7. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания Особенности работы с гостем при расчетах наличными средствами
27.	31.03		Модуль 8. Продажи услуг Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания
28.	07.04		Модуль 8. Продажи услуг Заказ дополнительных услуг (по запросу гостя)
			Модуль 9. Управление жалобами

29.	14.04	Алгоритм работы с жалобами гостей Модуль 9. Управление жалобами Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	
30	21.04	Модуль 10. Процедура выселения Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя	
31.	28.04	Модуль 10. Процедура выселения Процедура выставления счетов при выезде гостя	
32.	05.05	Модуль 10. Процедура выселения Процедура и политика позднего выезда	
33.	12.05	Практическая работа по модулям	
34.	19.05	Повторение изученных материалов	
35.	26.05	Повторение.	