



Министерство образования и науки Астраханской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Астраханской области «Астраханский технологический техникум»
Дополнительные профессиональные программы Отделение Сервиса

РАССМОТРЕНО

на заседании
педагогического совета
ГБПОУ АО «АТТ»
Протокол № 2
от 12.12.2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ АО «АТТ»
Лаптева Е.Г.
приказом № 500
от 12.12.2022 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Операции с банковскими картами в гостиничной индустрии»**

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Операции с банковскими картами в гостиничной индустрии» 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. № 282), предназначена для лиц, имеющих среднее профессиональное образование и (или) высшее образование и направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональной образовательное учреждение Астраханской области «Астраханский технологический техникум»

Разработчик:

Болтик К.А. – преподаватель ГБПОУ АО «Астраханский технологический техникум»

Одобрено на заседании ЦМК по специальности «Гостиничное дело» №3 от 08.12.2022 г.

Согласовано на заседании Методического совета ГБПОУ АО «Астраханский технологический техникум» № 3 от 08.12.2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели реализации программы	4
2.	Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения	4
3.	Содержание программы	5
3.1	Учебный план	5
3.2	Учебно-тематический план	5
3.3	Учебная программа	6
4.	Учебно-методическое обеспечение программы	7
5.	Оценка качества освоения программы	7

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.

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения.

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. № 282).

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Требования к результатам освоения 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;
- правила проживания в отеле;
- технику 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.

3. Содержание программы

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

Трудоемкость обучения: 38 академических часа. Форма обучения: очная

3.1. Учебный план

№ п/п	Наименование учебных модулей	Всего часов	в том числе			Формы контроля
			лекции	Практич. занятия	Промеж. и итог. контроль	
1.	Модуль 1. Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	2		
2.	Модуль 2. Особенности проведения банковских операций в гостинице	8	6	2		
3.	Модуль 3. Использование банковских карт при бронировании.	12	6	6		
4.	Модуль 4. Описание процесса оплаты банковской картой	8	4	4		
	Квалификационный экзамен	6			6	
Всего:		38	18	16		

3.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование учебных модулей	Всего часов	в том числе			Формы контроля
			лекции	практич. занятия	Промеж. и итог. контроль	
1.	Модуль 1. Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	2		
1.1.	Требования охраны труда и техники безопасности.	4	2	2		
2	Модуль 2. Особенности проведения банковских операций в гостинице	8	6	2		

2.1.	Условия безопасного использования банковских карт.	2	2			
2.2.	Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг.	4	2	2		
2.3.	Рекомендации при совершении операций с Банковской картой через сеть Интернет.	4	2	2		
3	Модуль 3. Использование банковских карт при бронировании.	12	6	6		
3.1.	Гарантированное бронирование.	4	2	2		
3.2.	Преавторизация карты при бронировании отелей	4	2	2		
3.3.	Возврат денежных средств при отказе от бронирования	4	2	2		
4	Модуль 4. Описание процесса оплаты банковской картой	8	4	4		
4.1.	Оплата дополнительных услуг	4	2	2		
4.2.	Работа с POS-терминалом	4	2	2		
	Квалификационный экзамен	6			6	
Всего:		38	18	14	6	

3.3 Учебная программа

Модуль 1. Требования охраны труда и техники безопасности

Требования охраны труда и техники безопасности

Модуль 2. Особенности проведения банковских операций в гостинице.

Условия безопасного использования банковских карт.

Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг.

Рекомендации при совершении операций с Банковской картой через сеть Интернет.

Модуль 3. Использование банковских карт при бронировании.

Гарантированное бронирование.

Преавторизация карты при бронировании отелей. Возврат денежных средств при отказе от бронирования

Модуль 4. Описание процесса оплаты банковской картой.

Оплата дополнительных услуг. Работа с POS-терминалом.

Итоговая аттестация

Квалификационный экзамен

4. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 (ред. от 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
2. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Администратор гостиницы»;
3. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;
4. Инструкция по Техники безопасности и Охране труда;
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. 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.
7. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: Учеб. пособие для сред. профес. образования/ И.И.Потапова. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2019. - 323 с.
8. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: Учеб. пособие для средю профес. образования/ И.И.Потапова. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2017. - 293 с.
9. Единая система актуальных требований Ворлдскиллс. - Режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

5. Оценка качества освоения программы

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.