

	Министерство образования и науки Астраханской области
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Астраханской области «Астраханский технологический техникум»
	Дополнительные образовательные 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 ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА**

**Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле**

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле» предназначена для обучающихся средних общеобразовательных школ в возрасте 14-18 лет. В ходе прохождения программы у обучающихся сформируются знания о технологии обслуживания в гостинице, включающей набор услуг, оказываемых гостю и предоставляющихся в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное 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

РАЗДЕЛ 1. Характеристика программы	4
1.1. Цель реализации программы	4
1.2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы	4
1.3. Трудоёмкость обучения	4
1.4. Форма и режим обучения	4
1.5. Планируемые результаты обучения	4
1.6. Методические рекомендации по реализации учебной программы	5
1.7. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы	5
РАЗДЕЛ 2. Содержание программы	5
2.1. Учебный и учебно-тематический планы программы	5
2.2. Календарный учебный график	6
2.3. Рабочие программы дисциплин (модулей)	7
2.4. Модуль 1. «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле в соответствии с современными стандартами»	7
2.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение Модуля 1	8
РАЗДЕЛ 3. Оценка качества освоения программы	9
РАЗДЕЛ 4. Условия реализации программы	9
4.1. Материально-технические условия и организационное обеспечение реализации программы	9
4.2. Задание для итоговой аттестации	9

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Технология обслуживания в гостинице — это набор услуг, оказываемых гостю и предоставляющихся в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, не выполняя которые сложно ожидать роста лояльности клиентов, а значит, и повышения прибыли.

Дополнительная программа «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле в соответствии со современными стандартами» разработана в соответствии с:

– Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Приказом Министерства Просвещения РФ № 196 от 9 ноября 2018 года «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

Программа включает пояснительную записку, основные требования к уровню освоения содержания дисциплины, учебный и учебно-тематический план, содержание разделов программы по модулям с кратким описанием тематики, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучения слушателей по программе, рассчитанной на 36 учебных часов.

### РАЗДЕЛ 1. Характеристика программы

#### 1.1. Цель реализации программы

Целью реализации программы является: формирование и развитие профессиональных способностей и удовлетворение потребностей в полноценной организации свободного времени.

#### 1.2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы:

Взрослые без предъявления требований к уровню образования.

#### 1.3 Трудоёмкость обучения

Трудоёмкость учебной работы слушателя по дополнительной общеразвивающей программе «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле» в соответствии с современными стандартами» 36 академических часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) работы.

Вид учебной работы	Всего часов
Всего часов, в том числе:	36
Лекции	18
Практические занятия (ПЗ)	16
Семинары (С)	-
Текущие формы контроля	-
Самостоятельная работа (всего)	
Итоговая аттестация	2
Общая трудоёмкость	36

#### 1.4 Форма и режим обучения

Форма обучения: очная

Режим занятий: 4-8 академических часов в неделю

#### 1.5 Планируемые результаты обучения

Слушатель, прошедший обучение по дополнительной общеразвивающей программе «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле в соответствии со современными стандартами», должен:

**знать:**

- 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.

**уметь:**

- эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
- вести счет вручную для денежных средств;
- проводить процедуры передачи смены;
- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.

## **1.6 Методические рекомендации по реализации учебной программы**

Изучение каждой темы необходимо начинать с изучения теоретического материала. После этого выполняются практические задания.

По итогам освоения программы проводится итоговая аттестация.

## **1.7 Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы**

По результатам освоения программы после прохождения итоговой аттестации слушателям выдаётся сертификат.

## **РАЗДЕЛ 2. Содержание программы**

### **2.1 Учебный и учебно-тематический планы программы**

Категория слушателей: Взрослые без предъявления требований к уровню образования.

Срок обучения: 36 часов.

Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий.

#### **Учебный план**

№ п/п	Наименование учебных модулей	Всего часов	в том числе			Формы контроля
			лекции	практич занятия	самост. работа	

1.	Модуль 1. «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле в соответствии с современными стандартами»	34	18	16	0	Практическая работа
	Итоговая аттестация	2	0	2	0	Зачет
<b>Всего:</b>		<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	

#### Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	в том числе			Формы контроля
			лекции	практич занятия	самост. работа	
1.	Модуль 1. «Сопровождение гостей во время их пребывания в отеле в соответствии с современными стандартами»	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	Зачет
1.1	Современные характеристики гостиничных услуг. Особенности предоставления гостиничной услуги.	2	2		0	-
1.2.	Алгоритм предоставления различных видов услуг в процессе проживания в гостинице	4	2	2	0	-
1.3	Формирование счета гостя. Итоговая сводка данных по счетам.	4	2	2	0	-
1.4	Формирование счета гостя при пользовании дополнительными платными услугами в гостинице.	4	2	2	0	
1.5	Сводка данных по задолженностям гостей при выписки.	4	2	2	0	-
1.6	Проверка статистики загрузки номерного фонда.	4	2	2	0	
1.7	Разработка актуальных скидок, акций и специальных предложений применяемых в гостиничных комплексах.	4	2	2	0	
1.8.	Создание и заполнение акта на обнаружение забытых вещей гостя.	4	2	2	0	

1.9.	Создание и заполнение акта на возмещение ущерба гостем. Осуществление рассылки личных данных гостя по различным службам в гостинице.	4	2	2	0	
	Итоговая аттестация	2	0	2		Зачет
	<b>Итого по Модулю 1</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

## 2.2. Календарный учебный график

Учебные недели	1	2	3	4
Учебные занятия – лекции (Л), практические занятия (ПЗ)	Л, ПЗ	Л, ПЗ	Л, ПЗ	Л, ПЗ
Итоговая аттестация (З – зачет)	-	-	-	З

## 2.3. Рабочие программы модулей

2.3.1. Рабочая программа Модуля 1. Современные процедуры обслуживания клиентов в гостинице (в соответствии с современными стандартами).

Цель и задачи освоения Модуля 1

Цель: Научить современной технике и алгоритму обслуживания в соответствии со стандартами качества в гостиничной индустрии.

Задачи Модуля 1:

1. Изучить основные характеристики гостиничных услуг
2. Изучить правила формирования счета гостя за проживание и дополнительные услуги.
3. Изучить сводку данных по задолженностям гостя, статистике загрузки номерного фонда.
4. Изучить принципы оформления актов на забытые вещи и возмещения ущерба гостем.
5. Изучить методы формирования акций, скидок и специальных предложений гостям.

## 2.4 Содержание Модуля 1 «Современные процедуры обслуживания клиентов в гостинице в соответствии с современными стандартами»

Тема 1.1 Современные характеристики гостиничных услуг. Особенности предоставления гостиничной услуги и Тема 1.2. Алгоритм предоставления различных видов услуг в процессе проживания в гостинице.

Формат занятия - Лекция (6 ч.), практическая работа – (2 ч.).

*Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.*

Тема 1.2. Формирование счета гостя. Итоговая сводка данных по счетам.

Формат занятия – Лекция (2 ч.), практическое занятие - (2 ч.)

*Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.*

*Задания для практической работы: Заполнить счет - квитанцию гостя, указать итоговую цифру оплаты за услуги с учетом скидок.*

Тема 1.3. Формирование счета гостя при предоставлении дополнительных платных услуг в гостинице.

Формат занятия – Лекция (2 ч.), практическое занятие - (2 ч.)

*Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.*

*Задания для практической работы: Оформить итоговый счет гостя за оказание дополнительных услуг.*

Тема 1.4. Сводка данных по задолженностям гостей при выписки.

Формат занятия – Лекция (2 ч.), практическое занятие - (2 ч.)

*Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.*

*Задания для практической работы: Составить сводку данных по задолженностям гостей при выезде из гостиницы.*

Тема 1.5. Проверка статистики загруженности номерного фонда.

Формат занятия – Лекция (2 ч.), практическое занятие - (2 ч.)

*Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.*

*Задания для практической работы: Осуществить процесс проверки статистики загруженности номерного фонда по типам номеров. Свести данные в одну единую таблицу занятых и свободных номеров.*

Тема 1.6. Разработка актуальных скидок, акций и специальных предложений применяемых в гостиничных комплексах.

Формат занятия – Лекция (2 ч.), практическое занятие - (2 ч.)

*Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.*

*Задания для практической работы: Создание скидок, акций и специальных предложений для различных категорий гостей.*

Тема 1.7. Создание и заполнение акта на обнаружение забытых вещей гостя.

Формат занятия – Лекция (2 ч.), практическое занятие - (2 ч.)

*Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.*

*Задания для практической работы: Оформить акт на обнаружение забытых вещей гостя и о переводе их в камеру хранения.*

Тема 1.8. Создание и заполнение акта на возмещение ущерба гостем. Осуществление рассылки личных данных гостя по различным службам в гостинице.

Формат занятия – Лекция (2 ч.), практическое занятие - (2 ч.)

*Задания для самостоятельной работы: не предусмотрены.*

*Задания для практической работы: Оформить акт и счет на возмещение ущерба гостем в зависимости от рода причиненного ущерба.*

## **2.5 Учебно-методическое и информационное обеспечение Модуля 1**

Рекомендуемая литература:

1. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения (1-е изд.) учебник.-М.: Академия, 2016.- 288 с.

2. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие/Н. Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2017. - 224 с.

3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования / М. А. Ёхина. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2016. - 208 с.

4. 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.



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. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник/ Н.В. Корнеев. - М.: Академия, 2017.- 272 с.
7. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие/ А.С. Кусков. - М.: Издательско- торговая корпорация Дашков и К, 2018.-328с.
8. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / А. Ю. Лапина. - 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2016. – 208 с.
9. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебное пособие для среднего профессионального образования/ И.И.Потапова- 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2019. - 323 с.
10. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебное пособие для среднего профессионального образования/ И.И.Потапова- 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2017. - 293 с.
11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие/ Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., испр. – М.: ООО Книгодел : МАТГР, 2017- 288 с.
12. [http://tourlib.net/books\\_tourism/zorin09.htm](http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm) – Гостиничный комплекс и его структура.
13. <http://www.socmart.com.ua>. – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.
14. <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html> - Официальный сайт журнала PROОтельдля PROфессионалов гостиничного дела.

### **РАЗДЕЛ 3. Оценка качества освоения программы**

Оценка качества освоения программы включает итоговую аттестацию обучающихся.

Итоговая аттестация выполняется в виде сдачи итогового зачета.

Итоговая аттестация слушателей проводится в сроки, предусмотренные учебным планом и графиком учебного процесса после прохождения программ модулей.

Форма и условия аттестационных испытаний определяются образовательной организацией и доводятся до сведения слушателей до итоговой аттестации. При проведении итоговой аттестации в форме зачета используется следующая шкала оценок:

Отметка «незачтено» выставляется слушателю, не показавшему освоение планируемых результатов знаний, умений (компетенций), предусмотренных программой, не справившемуся с практическим итоговым заданием.

Отметку «зачтено» заслуживает слушатель, показавший освоение планируемых результатов знаний, умений, (компетенций) предусмотренных программой, сформированность новых компетенций.

### **РАЗДЕЛ 4. Условия реализации программы**

#### **4.1. Материально-технические условия и организационное**

## обеспечение реализации программы

Для эффективного осуществления образовательного процесса необходимы: лекционная аудитория, оснащенная достаточным количеством мебели, доской, мультимедийной установкой, множительной техникой для размножения раздаточных учебно-методических пособий, компьютер для обмена информацией между преподавателем и слушателями с помощью цифровых носителей.

В процессе реализации программы организация образовательного процесса осуществляется через фронтальное и индивидуальное обучение.

После успешного освоения материалов и выполнения контрольных работ слушатели приглашаются на итоговую аттестацию, которая включает в себя выполнение итогового задания.

### Требования к оснащению рабочего места обучающегося

<b>Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий</b>	<b>Вид занятия</b>	<b>Наименование оборудования, программного обеспечения</b>
Мастерская Администрирования отеля	Сообщение новых знаний	Стол письменный; стойка администратора на два рабочих места; шкаф-стеллаж для документов (полузакрытый); стол для переговоров; шкаф-стеллаж для документов; столы; ноутбуки; мини-сервер; доска интерактивная; короткофокусный проектор; стул; кресло; мобильная стойка; детектор банкнот; денежный ящик; программное обеспечение отелем.
Мастерская Администрирования отеля	Практическая работа	

### Задание для итоговой аттестации (зачета)

1. Составление технологических документов, оформляемые в службе номерного фонда.
2. Проверка статистики загрузки номерного фонда.
3. Решить конфликтную ситуацию.
4. Осуществление рассылки личных данных гостя по различным службам в гостинице.