

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АКАДЕМИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА И РЕСТОРАЦИИ»**

УТВЕРЖДЕНО
Директор АНО ДПО
«Академия гостеприимства и ресторации»
«31» августа 2021 г.


/ Князев Б.А.


**Макет и методические рекомендации по разработке дополнительной
профессиональной программы**

Одобрено на заседании Педагогического совета
Протокол № 2 от 30.08.2021 г.

I Общая характеристика программы

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

перечисляются иные документы.

Программа разработана на основе требований ФГОС _____
приводится наименование соответствующего ФГОС

Программа разработана с учетом профессионального(ых) стандарта(ов)
 (квалификационных требований): _____

приводится наименование профессионального(ых) стандарта(ов), который(ые) использовался (лись) при разработке программы, при отсутствии профессиональных стандартов приводится наименование иного документа, содержащего квалификационные требования.

1.2. Цель реализации программы.

Реализация программы повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) формирование новой(ых) компетенции(й), необходимой(ых) для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации. В формулировке цели должны быть указаны виды профессиональной деятельности, в рамках которых проводится совершенствование или формирование новых компетенций.

При наличии утвержденного профессионального стандарта для формулировки цели программы рекомендуется использовать информацию первого раздела стандарта «Общие сведения» и «Основная цель вида профессиональной деятельности».

1.3 Планируемые результаты обучения.

В планируемых результатах обучения перечисляются знания, умения и навыки, которые участвуют в качественном изменении подлежащих совершенствованию профессиональных компетенций или в формировании новых компетенций в результате освоения слушателем программы. При этом рекомендуется использовать раздел «Должностные обязанности» Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих или утвержденные профессиональные стандарты.

Пример:

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения:

слушатель должен знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы приема и размещения;

-

слушатель должен уметь:

- планировать труд работников службы приема и размещения;

-

Слушатели будут совершенствовать следующие профессиональные компетенции:

- способность организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- владение методиками контроля работы сотрудников службы приема 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;
- навыки ведения профессиональной документации.

1.4. Категория слушателей.

Указываются требования к поступающему на обучение: уровень, направление (специальность), направленность (профиль) имеющегося профессионального образования; область профессиональной деятельности; занимаемая должность; наличие имеющихся дополнительных квалификаций; определенная характеристика опыта профессиональной деятельности и т.д. Примечание: обязательным является лишь наличие среднего профессионального или высшего образования, требования к направленности (специализации) образования могут носить лишь рекомендательный характер.

Пример:

К освоению программы повышения квалификации «Администратор гостиницы» допускаются выпускники средних и высших профессиональных учебных заведений.

1.5. Срок обучения.

Указывается трудоемкость в часах за весь период обучения, которая включает все виды аудиторной и самостоятельной работы слушателя, практики и время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы. Минимально допустимый срок освоения программ повышения квалификации - 16 час.

Пример:

Трудоемкость освоения программы – 120 часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя. Общий срок обучения – 1 месяц.

1.6. Форма обучения.

Указываются возможные формы обучения - очная, заочная, очно-заочная, стажировка. Если используются дистанционные образовательные технологии, то указывается «с использованием дистанционных образовательных технологий». Форма обучения устанавливается при наборе группы слушателей и фиксируется в договорах с заказчиками на оказание образовательных услуг.

Пример:

Форма обучения – очная, с отрывом от работы.

1.7. Форма итоговой аттестации и выдаваемого документа.

Указывается форма итоговой аттестации – собеседование, тестирование. Вид выдаваемого документа – сертификат, удостоверение.

Пример:

Форма итоговой аттестации – экзамен в устной форме.

Выдаваемый документ – сертификат; удостоверение о повышении квалификации (при наличии диплома о высшем профессиональном образовании).

II Содержание программы**2.1. Учебный план программы повышения квалификации.**

Учебный план определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, стажировок(ки) и иных видов учебной деятельности слушателей, а также указание видов аттестации.

Пример:

№ п/п	Наименование разделов	Общая трудоемкость, часов	Всего ауд. час.	Аудиторные занятия, час		СРС, час	Форма контроля
				лекции	практические		
1	Международные стандарты индустрии.	10	6	4	2	4	
2	Службы гостиницы и их функции.	10	6	4	2	4	
3	Организация обслуживания.	10	6	4	2	4	
4	Квалификационные требования к персоналу.	8	6	4	2	2	
5	Профессиональная этика.	10	6	4	2	4	
6	Стандарты телефонного этикета.	8	6	4	2	2	
7	Нормативно-правовая база деятельности гостиничных предприятий.	10	6	4	2	4	
8	Охрана труда и техника безопасности.	8	6	4	2	2	
9	Производственная практика.	40					
10	Итоговая аттестация.	6	4		4	2	Экзамен
Итого:		120	52	32	20	28	

2.2. Учебно-тематический план.

Учебно-тематический план определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, стажировок(ки) и иных видов учебной деятельности слушателей с указанием разделов и тем, а также указание видов аттестации.

Пример:

№ п/п	Наименование разделов	Общая трудоемкость, часов	Всего ауд.час.	Аудиторные занятия, час		СРС, час
				лекции	практические	
1	Международные стандарты индустрии.	10	6	4	2	4
1.1	История гостиничного дела.	6	4	4	0	2
1.2	Типология гостиничных предприятий	4	2	0	2	2
2	Службы гостиницы и их функции.	10	6	4	2	4
2.1	Контактные службы.	6	4	2	2	2
2.2	Неконтактные службы.	4	2	2	0	2
3	Организация обслуживания.	10	6	4	2	4
3.1	Технологический цикл обслуживания гостя.	2	2	0	0	2
3.2	Документация СПиР.	8	4	4	2	2
4	Квалификационные требования к персоналу.	8	6	4	2	2
4.1	Требования к образованию и квалификации.	4	4	2	2	0
4.2	Требования к внешнему виду и здоровью.	4	2	2	0	2
5	Профессиональная этика.	10	6	4	2	4
5.1	Темы, запрещенные для разговора.	4	2	2	0	2
5.2	Решение конфликтных ситуаций.	6	4	2	2	2
6	Стандарты телефонного этикета.	8	6	4	2	2
6.1	Правила ведения телефонных переговоров.	2	2	2	0	0
6.2	Бронирование по телефону.	6	4	2	2	2
7	Нормативно-правовая база деятельности гостиничных предприятий.	10	6	4	2	4
7.1	Международные нормативные документы.	4	2	2	0	2
7.2	Законодательство РФ в области предоставления гостиничных услуг.	6	4	2	2	2
8	Охрана труда и техника безопасности.	8	6	4	2	2
8.1	Охрана труда.	4	2	2	0	2
8.2	Пожарная безопасность.	6	4	2	2	0
9	Производственная практика.	40				
10	Итоговая аттестация.	6	4		4	2
Итого:		120	52	32	20	28

2.3. Календарный учебный график.

Календарный учебный график (представлен в виде расписания занятий).

2.4. Рабочие программы разделов.

Дисциплинарное содержание в рабочей программе может быть представлено детально по дисциплинам, стажировкам, практикам и т.д. При реализации электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий наличие рабочих программ по дисциплинам обязательно.

Структура и содержание рабочих программ определяется их разработчиками самостоятельно, с учетом необходимости достижения целей и результатов обучения.

Пример:

Раздел 1. Международные стандарты индустрии.

Тема 1.1 История гостиничного дела.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

История развития индустрии гостеприимства в Европе, Римской империи, в Америке. История гостиничной индустрии в России. Строительство курортных гостиниц в XIX в. Гостиничная индустрия в первые годы Советской власти. Гостиничная индустрия в послевоенный период. Гостиничное хозяйство России в конце XX в. Развитие гостиничного дела в Алтайском крае и г. Барнауле.

Тема 1.2. Типология гостиничных предприятий

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Понятие гостиничных услуг и их особенности. Модели гостеприимства и их характеристика. Классификация гостиничных предприятий по различным критериям.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
1.2	Определение классификационных признаков гостиничного предприятия.	2

Раздел 2. Службы гостиницы и их функции.

Тема 2.1. Контактные службы.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Структура службы обслуживания гостей. Служба приема и размещения. Служба эксплуатации номерного фонда, поэтажное обслуживание. Служба питания.

Тема 2.2. Неконтактные службы.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Инженерно-техническая служба. Административная служба.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
2.1	Решение ситуационных задач по работе администратора гостиницы.	2

Раздел 3. Организация обслуживания.

Тема 3.1. Технологический цикл обслуживания гостя.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Технологический цикл обслуживания. Основные этапы и их характеристика. Понятие и виды комфорта в гостиничном предприятии.

Тема 3.2. Документация СПиР.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Документы по регистрации российских и иностранных граждан. Оформление документов на забытые вещи. Акты порчи имущества. Счета на оплату.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
3.2	Заполнение бланков, необходимых при работе администратора гостиницы.	2

III Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1 Материально-технические условия.

Приводятся сведения об условиях проведения лекций, лабораторных и практических занятий, а также об используемом оборудовании и информационных технологиях.

Пример:

Аудитория для проведения лекционных и практических занятий с мультимедийным оборудованием.

3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.

Приводятся сведения об использовании наглядных пособий и других учебных материалов при реализации программы.

Пример:

Учебно-методические материалы (учебные пособия, периодические издания, раздаточный материал и т.д.):

1. Березовая, Л.Г. История туризма и гостеприимства / Л.Г. Березовая. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с.
2. Васильева, А.Я. Взаимодействие службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами отеля / А.Я. Васильева // Тенденции и закономерности развития современного российского общества: экономика, политика, социально-культурная и правовая сферы. – 2020. – №1. – С. 57-58.
3. Ибрагимова А.Р. Анализ организации работы службы приема и размещения гостиницы / А.Р. Ибрагимова, Ш.Ш. Галимов // Молодежь. ТУРИЗМ. Образование. – 2017. – №2. – С. 150-153.
4. Николенко, П.Г. Гостиничная индустрия / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 449 с.
5. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 331 с.
6. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах / Н.В. Фаустова. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 188 с.

3.3 Кадровое обеспечение программы.

Приводятся ФИО преподавателя, ученая степень, ученое звание, должность, номер разработанного раздела (модуля, темы), темы по учебной программе.

Пример:

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное образование или высшее образование, соответствующее направленности дополнительной профессиональной программы.

Разработчики программы:

- Биттер Н.В., к.п.н., доцент;
- Зарецкая Е.В., преподаватель первой категории;
- Щиголев Н.И., преподаватель первой категории.

IV Оценочные материалы

Для контроля знаний и уровня сформированности компетенций у слушателей дополнительной профессиональной программы повышения квалификации дается описание фонда оценочных (можно вынести в приложение к программе повышения квалификации и расширить перечень оценочных средств).

Пример:

Оценка качества освоения программы проводится в форме внутреннего мониторинга методом наблюдения по мере участия слушателей в освоении программы. При оценке используются такие оценочные средства, как устный опрос, доклад.

Итоговая аттестация организована в форме устного экзамена.

Вопросы к экзамену:

1. Основные функции и состав службы приема и размещения.
2. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии.
3. Требования, предъявляемые к сотрудникам СПиР.
4. Деловой этикет и культура поведения сотрудника СПиР.
5. Порядок регистрации и учета граждан РФ, туристских групп. Анкета гостя, карта гостя. Выявление предпочтений гостя.
6. Стандарты обслуживания для сотрудников при заселении.
7. Особенности регистрации иностранных граждан. Алгоритм приема данной категории гостей.
8. Характеристика документов, используемых в службе приема и размещения.
9. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
10. Понятие и сущность конфликтов.
11. Типы конфликтов, их причины. Типы конфликтных клиентов.
12. Стили поведения при конфликте. Схемы развития конфликта.
13. Работа с жалобами. Виды критики. Приемы психологической защиты.
14. Процедура выписки гостя. Контроль и выписка индивидуальных гостей, тур. групп.
14. Основные положения для работников СПиР. Внешний вид, организация рабочего времени.
15. Понятие и виды бронирования.
16. Телефонный этикет.
17. Требования к охране труда и пожарной безопасности.
18. Технологический цикл обслуживания гостя.