


ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА И ТУРИЗМА»

Рассмотрено на заседании  
методического совета  
протокол № 3  
от «21» октября 2021 г.  
Председатель  О.В. Голостошчева О.В.

«Утверждаю»  
Директор ГАУ КО ПОО  
«Колледж сервиса и туризма»  
А.С. Алукриева  
«21» октября 2021 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

Демонстрационный экзамен как инновационная форма оценивания общих и профессиональных компетенций в СПО  
специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Калининград, 2021 г.

Организация-разработчик:

государственное автономное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Колледж сервиса и туризма»

Авторы: Стаценко В.С., Толстошеева О.В.

## СОДЕРЖАНИЕ

|  | Стр. |
|--|------|
| 1. Общие положения   | 3    |
| 1.1. Нормативно-правовые основы разработки дополнительной профессиональной программы | 3    |
| 1.2. Общая характеристика Программы  | 4    |
| 1.2.1. Цель реализации Программы   | 4    |
| 1.2.2. Совершенствуемые профессиональные компетенции                                 | 4    |
| 1.2.3. Планируемые результаты обучения   | 4    |
| 2. Документы, определяющие содержание и организацию образовательного процесса        | 4    |
| 2.1. Учебный план и календарный учебный график                                       | 4    |
| 2.2. Оценочные материалы и формы проведения итоговой аттестации                      | 6    |
| 3. Организационно-педагогические условия реализации программы                        | 12   |
| 3.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы                      | 12   |
| 3.2. Материально-технические условия реализации Программы                            | 14   |
| 3.3. Кадровое обеспечение Программы  | 14   |

## 1. Общие положения

### 1.1. Нормативно-правовые основы разработки дополнительной профессиональной программы

Дополнительная профессиональная программа (далее – Программа) регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника и включает в себя: учебный план, календарный учебный график, рабочие программы и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки слушателей.

Нормативную правовую основу разработки Программы составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 января 2013 г. №10 «О федеральных государственных требованиях к минимуму содержания дополнительных профессиональных образовательных программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации педагогических работников, а также к уровню профессиональной переподготовки педагогических работников»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01 июля 2013 г. №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 № ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями-разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов»);
- Федеральный Государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утв. приказом от 9 декабря 2016 г. № 1552.
- Комплект оценочной документации для Демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля».

## 1.2. Общая характеристика Программы

**1.2.1. Цель реализации Программы:** совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности педагогических работников и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации, с учетом спецификации стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отделея».

### 1.2.2. Совершенствуемые профессиональные компетенции

| № п.п. | Компетенции  |
|--------|--|
| 1      | Педагогическая деятельность по оценке освоения основных профессиональных образовательных программ и их частей. |
| 2      | Педагогическая деятельность по проектированию и реализации основных профессиональных образовательных программ. |

### 1.2.3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

- составлять задания для демонстрационного экзамена по Профессиональным модулям;
- ставить цель заданий для демонстрационного экзамена по Профессиональным модулям;
- описывать объект для демонстрации по Профессиональным модулям;
- распределять лимит времени на выполнение заданий, на их подготовку и демонстрацию по Профессиональным модулям;
- уметь разрабатывать объективные и субъективные оценочные критерии для заданий демонстрационного экзамена по Профессиональным модулям.

**знать:**

- нормативно-правовые основы регламентирующие организацию и проведение демонстрационного экзамена;
- алгоритм выполнения заданий демонстрационного экзамена по Профессиональным модулям;

**иметь практический опыт:**

- организации и проведения демонстрационного экзамена по Профессиональным модулям.

## 2. Документы, определяющие содержание и организацию образовательного процесса

### 2.1 Учебный план и календарный учебный график

**Категория слушателей:** педагогические работники образовательных организаций СПО.

#### Срок освоения Программы

Срок освоения Программы 1 неделя.

Трудоемкость программы 22 часа.

Режим занятий: 2 дня по 6 часов, 6 часов самостоятельная работа, 1 день 4 часа – зачет.

| № | Наименование профессиональных модулей, междисциплинарных курсов, учебных дисциплин | Всего часов | В том числе |                      |                        | Форма контроля |
|---|--|-------------|-------------|----------------------|------------------------|----------------|
|   |  |             | лекции      | практические занятия | самостоятельная работа |                |

|               |  |           |          |          |          |       |
|---------------|--|-----------|----------|----------|----------|-------|
| 1.            | Нормативно-правовые основы проведения демоэкзамена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело      | 2         | 2        |          |          |       |
| 2.            | Подготовка и организация проведения демоэкзамена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело        | 4         | 2        |          | 2        |       |
| 3             | Особенности составления заданий по профессиональным модулям  | 6         | 1        | 3        | 2        |       |
| 4             | Критерии объективной и субъективной оценки демоэкзамена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело | 6         | 1        | 3        | 2        |       |
|               | Итоговая аттестация  | 4         |          |          |          | зачет |
| <b>Итого:</b> |  | <b>22</b> | <b>6</b> | <b>6</b> | <b>6</b> |       |

### Календарный учебный график

Календарный учебный график представляет собой график учебного процесса, устанавливающий последовательность и продолжительность теоретического обучения, практик, стажировок, итоговой аттестации.

#### Условные обозначения

|             |                        |        |       |
|-------------|------------------------|--------|-------|
| Т           | Теоретическое обучение |        |       |
| П           | Практические занятия   |        |       |
| С           | Самостоятельная работа |        |       |
| А           | Итоговая аттестация    |        |       |
| Учебные дни |                        |        |       |
| 1 день      | 2 день                 | 3 день | Зачет |
| 6Т          | 6П                     | 6С     | 4А    |

### 2.2. Оценочные материалы и формы проведения итоговой аттестации

Контроль и оценка результатов освоения Программы осуществляется в процессе проведения итоговой аттестации слушателей – зачета (выполнение практико-ориентированных заданий).

Задание по компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру.

Модуль состоит из двух заданий, Задания в модуле выполняются непрерывно. Часть заданий выполняется письменно.

Слушатели должны знать основные и дополнительные услуги, номерной фонд, пакеты питания, стандартное время заезда/выезда.

Регламентирующие документы, стандарты деловой переписки, формальное письмо, письмо по электронной почте. Ответ на запрос-бронирование, ответ на жалобу (виды компенсаций).

**Примерные практико-ориентированные задания  
для контроля и оценки результатов освоения Программы:**

**Теоретическая часть:**

1. Стандарт Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».
2. Особенности обучения в соответствии со стандартами Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».
3. Культура безопасного труда. Основы безопасного труда и эффективная организация рабочего места в соответствии со стандартами Ворлдскиллс и спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».
4. Современные технологии, применяемые в профессиональной сфере, в том числе цифровые, по компетенции «Администрирование отеля».

**Практическая часть:**

Перед выполнением практических заданий модулей слушателям необходимо разделиться на группы. Одна группа слушателей играет роль актеров (гостей), другая - администраторов. Тема модуля для каждого слушателя закрытая. Для выполнения задания приглашаются пары представителей каждой из групп «администратор» - «гость».

| <b>Выполнение практического задания (устная часть)</b>   |   |
|--|---|
| <p><b>Модуль «Телефонные переговоры»</b><br/>Стандарты телефонных переговоров. Этикет телефонных переговоров. Профессиональная лексика, речевой этике в процессе взаимодействия в обслуживании с учётом психологических особенностей гостей.</p> | <p><i>Слушателю необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать точные фразы в правильной последовательности, а также дать всю необходимую информацию об отеле и услугах, запрашиваемую гостем.</i></p>  |
| <p><b>Модуль «Процедура бронирования»</b><br/>(Бронирование walk in, бронирование по телефону, письменная форма бронирования, бронирование по заявкам, полученным через сеть Интернет, предварительное бронирование от стойки).</p>              | <p><i>Слушатель должен знать и понимать: процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения. Также необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике, уметь делать индивидуальное бронирование, групповое и корпоративное.</i></p>              |
| <p><b>Модуль «Процедура заселения»</b></p>   | <p><i>Слушатель должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, различные виды традиционных и электронных ключей от номеров, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, зав-</i></p> |

|   |  |
|---|--|
|   | <i>трак, обслуживание номеров. Необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике.</i>  |
| <b>Модуль «Помощь гостям во время проживания»</b>   | <i>Слушатель должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем.</i>  |
| <b>Модуль «Туристическая информация»</b>  | <i>Слушатель должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, рестораны города, информацию об исторических местах, использовать карту города.</i>  |
| <b>Модуль «Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле»</b>   | <i>Слушатель должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание.</i>   |
| <b>Модуль «Процедура выселения гостей»</b>  | <i>Слушатель должен знать и понимать: время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета. Участник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.</i> |
| <b>Выполнение практического задания (письменная часть)</b>  |  |
| <b>Модуль компетенции «Письменные задания».</b><br><b>Особенности ответа на жалобу, запрос на бронирование, КРІ, распределение номерного фонда.</b> | <i>Обучающийся должен знать регламентирующие документы, стандарты деловой переписки, формальное письмо, письмо по электронной почте. Ответ на запрос бронирования, ответ на жалобу (виды компенсаций). Ключевые показатели эффективности отеля и уметь их рассчитывать.</i>            |

### 3. Организационно-педагогические условия реализации программы

#### 3.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

##### Основная литература:

Федеральный Государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утв. приказом от 9 декабря 2016 г. № 1552.



Комплект оценочной документации для Демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля».

Базаров Т.Ю. Управление персоналом (16-е изд.) учебник 116103080 2020.

Безрукова С.В. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничных предприятий (3-е изд.) учебник 103119201 2019.

Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания (2-е изд., стер.) учебник 102119216 2018.

Грядунов М.В. Продажи гостиничного продукта (1-е изд.) учеб. пособие 101119093 2019.

Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж (2-е изд., испр.) учебник 102119219 2018.

Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения (2-е изд., испр.) учебник 102119220 2018.

Морозова Н.Б. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса (1-е изд.) учебник 101119646 2019.

Оганесян В.О. Информационные технологии в профессиональной деятельности (3-е изд.) учебник 103117063 2019.

Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности (3-е изд.) учебник 103119254 2019.

Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе (3-е изд.) учебник 103119258 2019.

Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (3-е изд.) учебник 103119259 2019.

Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания (2-е изд., стер.) учебник 102119506 2020.

Пукалина Н.Н. Организация и контроль текущей деятельности подчиненного персонала (1-е изд.) учебник 101119386 2018.

Румынина В.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности (3-е изд.) учебник 103119261 2018.

Сапронов Ю.Г. Безопасность жизнедеятельности (4-е изд.) учебник 104119179 2020.

Соколова С.В. Основы маркетинга гостиничных услуг (1-е изд.) учебник 101119484 2018.

Соколова С.В. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия (2-е изд., стер.) учебник 102119483 2020.

Федорянич О.И. Правовое обеспечение профессиональной и предпринимательской деятельности (3-е изд.) 103116868 2021.

Шеламова Г.М. Психология общения (3-е изд.) учеб. пособие 103119280 2020.

#### **Дополнительная литература:**

Черных, Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. М: Советский порт, 2016.- 250 с.

#### **Интернет-ресурсы:**

сайт Агентства развития профессионального мастерства (Ворлдскиллс Россия) <https://worldskills.ru/>

сайт Агентства развития профессионального мастерства (Ворлдскиллс Россия) Национальная сборная Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля» <https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya/>

Конкурсная д <https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya/> документация на чемпионаты Worldskills Russia <https://worldskills.ru/nashi-proektyi/chempionaty/konkursnaya-dokumentacziya.html>

Комплект оценочной документации по компетенции «Администрирование отеля»

<https://esat.worldskills.ru/competencies/c05e5790-e6b7-425c-a2cc-3010e47bd528/categories/467ca1f2-cf5d-456d-892b-330e8974a386>

Профессиональный стандарт «Горничная»

<https://classinform.ru/profstandarty/33.021-gornichnaia.html>

Тренды гостиничных технологий 2021 <https://welcometimes.ru/opinions/trendy-gostinichnyh-tehnologiy-2021>

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по приему и размещению гостей"

<https://docs.cntd.ru/>

### 3.2. Материально-технические условия реализации Программы

Процесс реализации программы обеспечен материально-технической базой (учебной мастерской по компетенции «Администрирование отеля») для проведения всех видов учебных занятий, предусмотренных учебным планом: лекционной, практической работы. Для эффективного проведения занятий предусмотрено использование современных технических средств обучения (с выходом в сеть Интернет).

|  |    |
|--|----|
| Стойка администратора СПиР/ Стойка администратора службы приема и размещения | 2  |
| Рабочий стол (800*600*750)/ рабочий стол нерегулируемый                      | 15 |
| Стул   | 30 |
| Многофункциональное устройство   | 2  |
| Энкодер для магнитных карт   | 2  |
| Терминал для кредитных карт  | 2  |
| Телефон  | 2  |
| Шкаф-стеллаж для папок   | 2  |
| Кресло   | 6  |
| Стол журнальный  | 3  |
| Ноутбук  | 7  |
| Наушники противошумные   | 10 |
| Акустическая система (с радиомикрофонами)                                    | 1  |
| ЖК-панель  | 1  |
| Автоматическая система управления гостиницей                                 | 1  |
| Комплект печатных изданий и ЭУМК по компетенции «Администрирование отеля»    | 19 |
| Программное обеспечение  | 12 |

### 3.3. Кадровое обеспечение Программы

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами Колледжа.