МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»
(ВГУЭС)

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель структурного подразделения

_____ Смагина Л.А.

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки
«Паспортист»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель программы _____ Беленькая Ж.А.

Составитель программы _____ Беленькая Ж.А.

2021

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. **Цель:** Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида деятельности.

Задачи:

1. Прием, регистрация и размещение гостей.
2. Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
3. Проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

2. Категории обучающихся

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, педагогические работники образовательных организаций, занимающиеся педагогической деятельностью по основным и дополнительным образовательным программам.

3. Планируемые результаты обучения

В результате обучения по дополнительной профессиональной программе слушатель овладеет/усовершенствует следующие компетенции:

В результате освоения программы слушатель должен

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- основные функции службы приема и размещения;
- структуру туризма.

уметь:

- работать со входящей/исходящей корреспонденцией, в том числе отправка Почтой России и экспресс доставка;
- заказывать авиа и жд билеты для сотрудников Отеля;
- создание и регистрация внутренних приказов;
- проверка документов гостей, принимаемые к регистрации на предмет действительности;
- своевременное и оперативное внесение паспортных и визовых данных Гостей в специальную электронную систему учета и регистрации граждан;
- формирование и передача необходимых отчетов для УФМС и руководства Отеля;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- 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 обязанности ночного портье;

- организовывать работу бюро регистрации;

- определять виды и формы туристской деятельности.

4. Объем программы: 250 часов трудоемкости.

Форма обучения: очная с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционные образовательные технологии, частично электронное обучение, компьютерные технологии (интернет-платформы, интернет-сервисы, электронные информационные и образовательные ресурсы).

5. Календарный учебный график

График обучения / **Форма обучения**	**Ауд. часов в день**	**Дней в неделю**	**Общая продолжительность программы, месяцев(дней, недель)**
с отрывом от работы (очная)	6	5	2 мес., 2 дня
с частичным отрывом (очно-заочная)			
без отрыва от работы (заочная)			

6. Документ, выдаваемый после завершения обучения

Диплом о профессиональной переподготовке

7. Организационно-педагогические условия:

Для реализации дополнительной профессиональной программы предусмотрена мастерская по компетенции «Администрирование отеля», которая оснащена современной материально-технической базой, соответствующей требованиям инфраструктурного листа WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля», кадры.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»
(ВГУЭС)

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Паспортист»

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Трудоемкость в часах:						Формы контроля
		Всего	аудиторные занятия, в т.ч.				Самостоятельная работа	
			Всего	лекции	Практические, лабораторные, семинарские занятия, тренинги и др.			
					всего	в т.ч. выездные		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	1. Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации.	2	2	2	-			
2.	Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности.	2	2	2	-			
3.	Модуль 3. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	50	50	25	15	-	10	-
4.	Модуль 4. Организация службы приема и размещения	54	54	27	17	-	10	-
5.	Модуль 5. Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены	27	27	14	8	-	5	-
6.	Модуль 6. Документация службы приема и размещения	27	27	14	8	-	5	-
7.	Модуль 7. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	27	27	15	10	-	2	-

8.	Модуль 8. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	27	27	14	8	-	5	-
9.	Модуль 9. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	23	23	12	8	-	3	-
10.	Итоговая аттестация	11	-	-	-	-	-	Экзамен
	Итого:	250	239	125	74	-	40	

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»
(ВГУЭС)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Паспортист»

1. Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации. (2 часа)
1.1. Темы 1: Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции. (1час)
Содержание Темы 1:
Конкурсное задание, техническое описание, инфраструктурный лист.

1.2. Тема 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции, разделы спецификации. (1час)
Содержание Темы 2:
Критерии оценивания, кодекс этики, основные термины.

Список рекомендуемой литературы и других информационных ресурсов по Модулю 1:
Техническое описание компетенции;
Комплект оценочной документации по компетенции;
Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International – Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: https://worldskills.ru;
Единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: https://esat.worldskills.ru.

2. Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности. (2 часа)
2.1. Темы 1: Требования охраны труда и техники безопасности. (1час)
Содержание Темы 1:
Основы безопасного труда и эффективная организация рабочего места в соответствии со стандартами Ворлдскиллс и спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции.

2.2. Тема 2. Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды по компетенции. (1час)
Содержание Темы 2:
Основы безопасного труда и эффективная организация рабочего места в соответствии со стандартами Ворлдскиллс и спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции**.**

3. Модуль 3. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей (50 часов)

3.1 Тема 1: Правила предоставления гостиничных услуг. (12 часов)

Содержание Темы 1:

Законодательные основы гостиничного хозяйства. Нормативные документы действующие в сфере гостиничного хозяйства. Профессиональные стандарты к основным должностям работников туристской индустрии.

3.2 Тема 2: Правовое регулирование туристской деятельности. (12 часов)

Содержание Темы 2:

Правовое регулирование туристской деятельности. Туристские формальности.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 3 (15 часов).

Организация рабочего места службы приема и размещения.

Кодекс отношений между гостиницами и турбюро.

Составление документов при приеме, регистрации и размещении гостей.

Самостоятельная работа по Модулю 3 (10 часов)

Работа с нормативной документацией гостиничного предприятия.

Разработка вариантов должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения в зависимости от класса гостиничного предприятия.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 3

Практическая работа. Зачет

4. Модуль 4. Организация службы приема и размещения (54 часа)

4.1 Тема 1: Функции приема и размещения гостей. (9 часов).

Содержание Темы 1:

Операционный процесс обслуживания. Порядок регистрации и размещения гостя. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Работы по оформлению документов для получения паспортов в установленном порядке. Проверка документов, предоставленных для регистрации, обеспечение их сохранности. Сдача и получение документов по регистрации в УФМС. Ведение паспортного учета по картотеке, как в бумажном, так и в электронном виде.

4.2 Тема 2: Должностная инструкция менеджера службы бронирования. (9 часов).

Содержание Темы 2: Регистрация гостей по прибытии.

Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

4.3 Тема 3: Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. (9 часов).

Содержание Темы 3:

Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Регистрация и особенности обслуживания иностранных гостей. Проверка документов, которые сдают жильцы. Учёт граждан согласно законодательству. Ведение паспортного учёта. Выдача справок установленной формы.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 4 (17 часов).

Работа с регистрационными бланками.

Самостоятельная работа по Модулю 4 (10 часов)

Анализ технологии регистрации иностранных граждан.

Характеристика технологии составления справок для гостей.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 4

Практическая работа. Зачет

5. Модуль 5. Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены. (27 часов).

5.1 Тема 1: Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы приема. (14 часов).

Содержание Темы 1:

Ночная смена службы приема. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 5 (8 часов).

Составление и обработка документации.

Самостоятельная работа по Модулю 5 (5 часов)

Анализ технологии работы ночного аудита.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 5

Практическая работа. Зачет

6. Модуль 6. Документация службы приема и размещения. (27 часов).

6.1 Тема 1: Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. (14 часов).

Содержание Темы 1:

Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 6 (8 часов).

Профессиональная автоматизированная программа.

Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем.

Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер).

Самостоятельная работа по Модулю 6 (5 часов)

Характеристика видов и форм документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 6

Практическая работа. Зачет

7. Модуль 7. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. (27 часов).

7.1 Тема 1: Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах. (15 часов).

Содержание Темы 1:

Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 7 (10 часов).

Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме,регистрации, размещении и выписки на английском языке.

Самостоятельная работа по Модулю 7 (2 часа)

Характеристика документов при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

8. Модуль 8. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы (27 часов).

8.1 Тема 1: Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. (14 часов).

Содержание Темы 1:

Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы

Тематика и описание практических занятий по Модулю 8 (8 часов).

Составление графика загрузки отеля.

Составление графика занятостиномерного фонда, шахматка отеля.

Самостоятельная работа по Модулю 8 (5 часов)

Анализ работы с профессиональной автоматизированной программой.

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 8

Практическая работа. Зачет

9. Модуль 9. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке. (23 часа).

9.1 Тема 1: Договорная основа взаимодействия в процессе бронирования с индивидуальными, корпоративными клиентами, турагентами и туроператорами (12 часов).

Содержание Темы 1:

Договорная основа взаимодействия в процессе бронирования с индивидуальными, корпоративными клиентами, турагентами и туроператорами. Технологический цикл гостиничного предприятия. Изучение стандартов для обслуживания гостей.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 9 (10 часов).

Технология взаимодействия гостиницы с индивидуальными, корпоративными клиентами, турагентами и туроператорами.

Самостоятельная работа по Модулю 9 (3 часа)

Характеристика стандартов обслуживания гостей в процессе технологического цикла.

Список рекомендуемой литературы и других информационных ресурсов по модулям:

Список рекомендуемой литературы и других информационных ресурсов по модулям:

Основные источники

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИль). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://znanium.com/go.php?id=430064

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829

4. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 402 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/book/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A

Дополнительные источники:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/452692.

2. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К.

Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblioonline.ru/bcode/455119

3. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для вузов / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06403-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblioonline.ru/bcode/452814

Журналы (электронные): «Отель» «Пять звезд» «Гостиница и ресторан» «PRO - отель» «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. http://www.travelmole.com
2. http://www.hotelnews.ru
3. http://www.stonef.ru/history.htm
4. http://all-hotels.ru
5. http://www.amadeus.ru
6. http://www.gaomoskva.ru
7. http://www.hotelsinfoclub.ru/archiv

Материально-техническое обеспечение программы

Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»

Тренажер Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования

учебно-лабораторное оборудование:

Многофункциональное устройство №2 МФУ Xerox;

WC3345;Ноутбук №2 Lenovo V155-15API;

учебно-производственное оборудование:

Ноутбук №2 Lenovo V155-15API;Ноутбук №4 Lenovo V155-15API;

Многофункциональное устройство №2 МФУ Xerox

WC3345;ЖК-панель;

Диван офисный;

Счетчик банкнот DoCash 3040 UV;

Терминал ICT 220 Ethernet + клавиатура выносная IPP 220 с Contacless (для ICT 220/250);Стойка администратора;

Записывающее устройство магнитных карт (энкодер), марка Singular. Модель: SCWLoCo/HiCo usb;

Стол журнальный на металлическом каркасе;

Комплект кассового оборудования Атол.

программное и методическое обеспечение:

Office Professional Plus 2019 Russian OLV NL Each AcademicEdition Additional Product Microsoft Ireland Operations Limited;

Система управления гостиницей №2 HRS Oracle Hospitality OPERA;

Система управления гостиницей № 1 Libra Hospitality «Logus HMS»;

Интегрированный пакет программного обеспечения для создания и редактированиярастровых и векторных изображений №2 Adobe Crative Cloud.