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 повышения квалификации

«Консьерж»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель программы _____ Ермолович Л.О.

Составитель программы _____ Ермолович Л.О.

2021

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. **Цель:** дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.
2. **Задачи:**

1. освоить технологию выполнения запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе;

2. изучить основные и дополнительные услуги в отеле;

3. освоить правила выполнения заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

3. Категории обучающихся

работники, специалисты сферы гостеприимства, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; студенты специальностей сферы сервиса, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

4. Планируемые результаты обучения.

В результате обучения по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации слушатель получит новые/усовершенствует:

знать:

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона, в том числе, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями;
- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями, этику общения, способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.

уметь:

- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое дляосуществления профессиональной деятельности;
- максимально увеличивать объем продаж;
- осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.);
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- предоставлять туристическую информацию;
- своевременно реагировать на специальные запросы.

5. Объем программы: 36 часов трудоемкости, в том числе 26 ауд. часов.

6. 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	6	1
с частичным отрывом (очно-заочная)			
без отрыва от работы (заочная)			

7. Документ, выдаваемый после завершения обучения

удостоверение о повышении квалификации установленного образца

8. Организационно-педагогические условия

Требования к кадровым условиям реализацию образовательного процесса обеспечивают:

- преподаватели, имеющие профильное образование;
- специалисты-практики, имеющие опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности дополнительной профессиональной программе.

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

Оснащение мастерской по компетенции «Администрирование отеля»:

учебно-лабораторное оборудование:

Многофункциональное устройство №2 МФУ Xerox WC3345;Ноутбук №2 Lenovo V155-15API;

учебно-производственное оборудованиеНоутбук №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 ProductMicrosoft 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.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Консьерж**»**

№ 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.	Модуль 1. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	18	12	4	8	-	4	Решение кейс-заданий
2.	Модуль 2. Продажи услуг	16	12	4	8	-	4	Решение кейс-заданий
3.	Итоговая аттестация	2				-		Зачет
	Итого:	36	24	8	16	-	8	

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Консьерж»

1. Модуль 1. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле (18 часов)

Содержание Темы 1: Предоставление дополнительных услуг гостю (6 часов)
основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления,
− нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: Правила проживания в отеле. Техника безопасности и охраны труда; Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями,
− организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
− технологический цикл обслуживания гостей;
− особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
− алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;
− правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).

Содержание Темы 2. Помощь гостю в процессе проживания, предоставление туристической и другой информации (6 часов)
Содержание Темы 2
– культурная, историческая и туристическая информация, предоставляемая гостю;
− особенности межкультурной коммуникации с гостями, этика общения, способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
− стандарты внешнего вида сотрудников отеля.
Содержание Темы 3. Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций (6 часов)

Тематика и описание практических занятий по Модулю 1
Работа в малых группах по выбору оптимального решения по предоставлению дополнительных услуг по запросу гостя.
Работа в малых группах по выбору оптимального решенияпо выходу из экстраординарной или конфликтной ситуации.
Тематика и содержание самостоятельной работы слушателей по Модулю 1
Создание презентации основные и дополнительные услуги в отеле
Создание уникальной гостиничной услуги

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 1
Решение кейс-заданий

2. Модуль 2. Продажи услуг (16 часов)

Содержание Темы 1: Предоставление информации об услугах отеля по запросу (5 часов)

основные методы исследования и анализа проблемной ситуации,

- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч.телефонные переговоры);
- маркетинговая стратегия отеля, способы и методы продаж гостиничного продукта;
- пределы полномочий в принятии решения,
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Содержание Темы 2: Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания (5 часов)

продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.

- корректные способы уточнения запроса гостя,
- продвижение услуг как способ предвосхитить желание гостя и удовлетворить его потребность.

Содержание Темы 3: Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя (4 часов)

– осуществление бронирования и заказа дополнительных услуг;

– продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.

− корректные способы уточнения запроса гостя,

− продвижение услуг как способ предвосхитить желание гостя и удовлетворить его потребность.

Тематика и описание практических занятий по Модулю 2

Работа в малых группах по продвижению и продаже услуг гостям по прибытию и во время их пребывания в ходе выполнения практических ситуаций.

Работа в малых группах по заказу дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

Тематика и содержание самостоятельной работы слушателей по Модулю 1

Провести анализ основных и дополнительных услуг в отелях г. Владивостока

Формы и методы контроля знаний слушателей по Модулю 2

Решение кейс-заданий

3. Итоговая аттестация (2 часа)

Форма и методы итоговой аттестации слушателей по программе, описание количественных или качественных критериев для оценки уровня сформированности компетенций

Итоговая аттестация слушателей программы проводится в формате зачета.

Список рекомендуемой литературы и других информационных ресурсов

Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы сети Интернет

1. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост.: Т.Н. Сафронова, Т.А. Балябина, Т.Л. Камоза. – Красноярск: СФУ, 2016. – Режим доступа: http://lib3.sfu- kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-393758829.exe.

2. Инновации в гостиничной деятельности [Текст]: учебное пособие / Сиб. федер. ун- т, Торг.-эконом. ин-т; сост. Т.Н. Сафронова. – Красноярск: СФУ, 2017. – 140 с.

3. Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Текст]: Учебник / С.А. Быстров. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 536 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=858884.

4. Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности [Текст]: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело] / Т.А. Балябина. – Красноярск: СФУ, 2017. – Режим доступа: https://e.sfu- kras.ru/course/view.php?id=18632.

5. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450317.

6. Кулагина Н.В. Деловые коммуникации [Текст] / Н.В. Кулагина. – М.: Вузовский учебник; М.: ИНФРА-М, 2016.

7. Папкова О.В. Деловые коммуникации [Текст]: Учебник / О.В. Папкова. – М.: Вузовский учебник; М.: ИНФРА-М, 2019. – 160 с.

8. Хатикова, З. В. Организация и технология гостиничного дела / З. В. Хатикова, И. А. Шевчук, Д. В. Нехайчук. – Севастополь : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал», 2020. – 204 с.

9. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.

10. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва: Университетская книга; Логос, 2020. – 320 с.

Интернет-ресурсы:

1. Электронная библиотека ВГУЭС: https://elib.vvsu.ru/
2. Электронная библиотека Юрайт: https://urait.ru/
3. Электронно-библиотечная система Лань: https://e.lanbook.com/
4. Информационный портал ProHotelia: http://prohotelia.com/magazine/
5. Журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства «Отель» https://xn--80akbvbijmwe1i.xn--p1ai/
6. Информационный портал гостиничного бизнеса frontdesk.ru: https://www.frontdesk.ru/