**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

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

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель структурного подразделения

_____ Смагина Л.А.

---

**Дополнительная общеразвивающая программа**

**«Оформление групповых заездов»**

**СОГЛАСОВАНО**

Руководитель программы _____ Беленькая Ж.А.

Составитель программы _____ Беленькая Ж.А.

2021

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

дополнительная общеразвивающая программа
**«Оформление групповых заездов»**

1. **Цель:** В результате изучения дополнительной общеобразовательной программы слушатели узнают об особенностях оформления групповых заездов, изучат нормативно – правовые документы.

2. **Задачи:**
   1. Приём, регистрация и размещение групповых заездов.
   2. Предоставление информации гостям об услугах в гостинице.
   3. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

**3. Категории обучающихся**

Дополнительная общеразвивающая программа «Оформление групповых заездов» рассчитана на прием всех желающих без предварительного отбора, не имеющих специальной подготовки.

**4. Планируемые результаты обучения.**

В результате обучения по дополнительной общеразвивающей программе слушатель получит новые/усовершенствует навыки, умения:

**знать:**

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;
- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- требования охраны труда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

**уметь:**

- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

**5. Объем программы: 72** часа трудоемкости, в том числе 72 ауд. часа.

## 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) | 4 | 3 | 1,5 мес |
| с частичным отрывом (очно-заочная) | | | |
| без отрыва от работы (заочная) | | | |

## 7. Документ, выдаваемый после завершения обучения

Сертификат ВГУЭС

## 8. Организационно-педагогические условия

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

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

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

# УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной общеразвивающей программы
**«Оформление групповых заездов»**

| № 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. | Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями | 16 | | 10 | 2 | | 4 | зачет |
| 2. | Тема 2. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. | 14 | | 6 | 6 | - | 2 | зачет |
| 3. | Тема 3. Особенности работы с гостями. | 14 | | | 14 | - | - | зачет |
| 4. | Тема 4. Документация службы приема и размещения | 14 | | 6 | 6 | - | 2 | зачет |
| 5. | Тема 5. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке | 12 | | 6 | 4 | - | 2 | зачет |
| 6. | Аттестация | 2 | - | - | - | - | - | зачет |
| | Итого: | 72 | | 28 | 32 | - | 10 | |

# СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

| Наименование дисциплин и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями | **Содержание учебного материала** | 16 |
| | Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания | 10 |
| | Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. | |
| | Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. | |
| | Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. | |
| | **Практические занятия** | 2 |
| | Функциипортье, кассира и консьержа. | |
| | **Самостоятельная работа** | 4 |
| | Требования к обслуживающему персоналу | |
| Тема 2. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. | **Содержание учебного материала** | 14 |
| | Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. | 6 |
| | Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. | |
| | Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. | |
| | Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей | |
| | **Практические занятия** | 6 |
| | Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений Особенности поселения гостей от группы Особенности поселения коллектива. | |
| | **Самостоятельная работа** | 2 |
| | Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. | |
| Тема 3. Особенности работы с гостями. | **Практические занятия** | 14 |
| | Введение лексики, закрепление в упражнениях. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. | |

| | | |
|---|---|---|
| Тема 4. Документация службы приема и размещения | **Содержание учебного материала** | 14 |
| | 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 | 6 |
| | **Практические занятия** | 6 |
| | Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) | |
| | **Самостоятельная работа** | 2 |
| | Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. | |
| Тема 5. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке | **Содержание учебного материала** | 12 |
| | Технологический цикл процессов гостиничного предприятия и стандарты обслуживания: бронирование номеров, порядок поселения в гостинице, организация обслуживания на этажах, организация питания гостей, дополнительные услуги, оказываемые гостям. | 6 |
| | **Практические занятия** | 4 |
| | Изучить особенности гостиничных услуг. Определить факторы, влияющие на качество обслуживания гостей. | |
| | **Самостоятельная работа** | 2 |
| | Изучение стандартов обслуживания гостей. | |
| Форма итоговой аттестации: зачет | | 2 |
| **Всего часов** | | **72** |

## Список рекомендуемой литературы и других информационных ресурсов


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.Губина, Г.Г. Английский язык для туристов в сфере профессиональной коммуникации=English for Tourists in Professional Communication. Part I : учебное пособие / Г.Г. Губина. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - Ч. 1. - 105 с. : табл. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=464138

Дополнительные источники:

1. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/456345.

2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 188 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/467368

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме :

практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblioonline.ru/bcode/448681

Интернет-ресурсы:

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/ \\
3. http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/
4. http://prohotel.ru/

**Материально-техническое обеспечение программы**

Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»

Тренажер Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайнбронирования

**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: SCW LoCo/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 редактирования растровых и векторных изображений №2 Adobe Crative Cloud.