

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Марий Эл
«Торгово – технологический колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ РМЭ «ТТК»
_____ Т.А. Венедиктова

**ПРОГРАММА ТРЕНИРОВОК
УЧАСТНИКОВ
VI РЕГИОНАЛЬНОГО ЧЕМПИОНАТА «МОЛОДЫЕ
ПРОФЕССИОНАЛЫ»
(WORLDSKILLS RUSSIA)
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ**
по компетенции Администрирование отеля

Йошкар – Ола
2018

Программа тренировок участников VI регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldskillsRussia) Республики Марий Эл (далее – Программа) по компетенции Администрирование отеля разработана на основе Регламентирующих документов Союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Ворлдскиллс Россия», Регламента VI регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldskillsRussia) Республики Марий Эл и Технической документации по компетенции.

Организация разработчик: ГБПОУ Республики Марий Эл «Торгово – технологический колледж»

Разработчик (составитель):

Главный эксперт по компетенции Администрирование отеля

Ведерникова Дарья Владимировна

Тренерский состав:

Преподаватель/мастер производственного обучения/эксперт Д.В. Ведерникова

Преподаватель английского Е. В. Нарсова

Педагог – психолог Т. В. Хорошавина

ПРОГРАММА ТРЕНИРОВОК
участников чемпионата Worldskills Russia

Цель обучения:

- формирование практических навыков в рамках компетенции;
- ознакомление с организацией работы гостиницы, технологиями современного обслуживания в рамках компетенции;
- предоставление возможности принять практическое участие в работе гостиницы;
- формирование softskills.

Категория слушателей: обучающиеся колледжа по специальности 43.02.11

Гостиничный сервис

Срок обучения: 15 недель в объеме 60 часов

Форма обучения: очная

Режим занятий: 4 академических часа в неделю

№ п/п	Название образовательных модулей	Количество часов			
		Всего	Теория	Практика	Сам.ауди т.раб.
1	Модуль 1.Теоретическая подготовка по компетенции	8	5	3	-
2	Модуль 2. Практическая подготовка по компетенции	34	6	28	-
3	Модуль 3. Soft skills	16	-	8	8

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА ПО КОМПЕТЕНЦИИ

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ

(реализует преподаватель/мастер производственного обучения, эксперт чемпионата WSR)

Цель модуля:

- формирование новых практических навыков в рамках компетенции;
- ознакомление с требованиями, правилами, условиями и основными понятиями

WSR.

Место проведения занятий:

- ГБПОУ Республики Марий Эл «ТТК», учебная национальная гостиница

«Унавий»

Формы организации образовательного процесса групповые и индивидуальные:

- лабораторный практикум – практическое занятие с применением техники;
- групповые или индивидуальные консультации.

Ожидаемые результаты:

- выполнение подготовительного этапа работы участников;
- соблюдение Правил проведения чемпионата и Кодекса этики;
- соблюдение Правил и норм охраны труда и техники безопасности (ОТ и ТБ),

принятые в Российской Федерации.

№ п/п	Наименование темы	Теория (час.)	Практика (час.)
1	Значение WSR в профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству	2	
1.1	Ознакомление с Правилами проведения чемпионата WSR		
1.2	Ознакомление с основными понятиями и терминами чемпионата WSR		
1.3	Ознакомление с Кодексом этики движения WSR		
2	Изучение документации по охране труда и техники безопасности по работе с орг.техникой гостиницы	1	
3	Униформа работника гостиницы	1	
4	Основные санитарно - гигиенические требования к организации рабочего места при выполнении работ	1	
5	Подготовка рабочего места участника		1
6	Проверка наличия материалов, согласно инфраструктурного листа, тестирование орг. техники (при необходимости)		2
ВСЕГО		5	3

МОДУЛЬ 2. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА ПО КОМПЕТЕНЦИИ

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ

реализует преподаватель практики,
мастер производственного обучения,
эксперт чемпионата WSR

Цель модуля:

- формирование новых практических навыков в рамках компетенции;
- ознакомление с организацией работы гостиницы, технологиями современного обслуживания в рамках компетенции;
- предоставление возможности принять практическое участие в работе гостиницы.

Место проведения занятий:

- ГБПОУ Республики Марий Эл «ТТК», учебная национальная гостиница «Унавий»

Формы организации образовательного процесса индивидуальные и групповые:

- производственная практика;
- учебные экскурсии на современные предприятия;
- стажировка на современной орг. технике.

Ожидаемые результаты:

- профессиональные компетенции, соответствующие характеристикам соответствующих компетенций и техническим описаниям.

№ п/п	Наименование темы	Теория (час.)	Практика (час.)
Выполнение модуля 1 Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение			
1	Правила телефонных переговоров	1	1
2	Заселение разных категорий гостей на русском и английском языке		2
Выполнение модуля 2 Деловая переписка, ответ на жалобы гостей			
3	Деловая переписка, ответ на жалобы гостей, запросы о бронировании		2
Выполнение модуля 3 Помощь гостям во время их пребывания			
4	Решение конфликтных ситуаций	1	2
5	Способы решения возникших вопросов гостей		2
6	Правила коммуникации на английском языке		2
7	Изучение гостиничных правил	1	1
Выполнение модуля 4 Экстраординарные и неожиданные ситуации			
8	Изучение нормативной базы РФ	1	1

9	Правила поведения сотрудника гостиницы при возникновении неожиданной ситуации		2
10	Психология взаимодействия при экстраординарных ситуациях		1
Выполнение модуля 5, 6 Туристическая информация, разработка ВИП – тура			
11	Изучении основных туристских дестинаций республики	1	2
12	Ориентирование по карте города		2
13	Правила разработки туров		2
Выполнение модуля 7, 8 Кассовые операции, процедура выселения гостей			
14	Основные кассовые операции. Правила составления счета для гостя	1	4
15	Выселения гостей разных категорий на русском и английском языке		2
ВСЕГО		6	28

МОДУЛЬ 3. SOFTSKILLS

(реализует педагог – психолог, эксперт чемпионата WSR)

Цель модуля:

- формирование навыков саморегуляции;
- ознакомление с техниками рационального использования времени.

Место проведения занятий:

- ГБПОУ Республики Марий Эл «ТТК», учебная национальная гостиница

«Унавий»

Формы организации образовательного процесса индивидуальные и групповые:

- индивидуальные и групповые консультации;
- проведение тренингов и семинаров.

Ожидаемые результаты:

- рациональное использование времени на выполнение модулей чемпионата;
- психологическая уверенность в своих навыках и знаниях;
- способность психологически эффективно подготовиться к выступлению на площадке.

№ п/п	Наименование темы	Практика (час.)	Самостоятельная работа обучающ. (час.)
1	Тренинг по мотивации	2	2
2	Тренинг по рациональному управлению временем	2	2
3	Тренинг по личному развитию	2	2
4	Тренинг по саморегуляции и психологическому настрою	2	2
ВСЕГО		8	8

Список рекомендуемых источников

1. WorldSkillsRussia. Устав проекта
2. Регламент чемпионата WorldSkillsRussia
3. Термины и определения WorldSkillsRussia
4. Техническая документация (Конкурсные задания, Технические описания, Инфраструктурные листы, Критерии оценок, Схемы рабочих мест, Техника безопасности)
5. <http://worldskills.ru/>