

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательного учреждения
_____ (Пономаренко Юлия Борисовна)

«__» _____ 20__ г.

М.П.

**Дополнительная образовательная программа повышения
квалификации граждан
«Гостиничный сервис»**

Срок реализации – 1,5 месяца

Разработчик:

Иванова Екатерина Николаевна

Великий Новгород

2021 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Цель реализации программы

Получение обучающимися новых знаний и умений в сфере гостиничного сервиса или совершенствование уже имеющихся знаний и навыков с учетом актуальных изменений в сфере гостиничной индустрии.

1.2. Планируемые результаты программы

В результате освоения данной программы повышения квалификации у слушателей формируются профессиональные навыки для успешной работы в должности «горничная», общее представление о деятельности гостиницы, представление о базовых стандартах работы гостиничного персонала, а также формируются и совершенствуются коммуникативные навыки, влияющие на повышение качества обслуживания и лояльность гостей к гостиничному предприятию.

1.2 Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимые для освоения программы

Зачисление слушателя в группу на обучение производится при наличии у поступающего среднего профессионального или высшего образования.

1.4 Трудоемкость обучения

Нормативная трудоемкость обучения по данной программе составляет 72 часа, включая все виды учебной работы слушателя.

Документ, выдаваемый по завершении обучения: Удостоверение о повышении квалификации.

1.5 Форма обучения

Форма обучения: очно-дистанционная / очная.

1.6 Режим занятий

Учебная нагрузка предполагает 72 часа, из них: 53 часа – лекционные, 18 часов – практические занятия, 1 час – экзаменационный.

1.7 Организационно-педагогические и материально-технические условия

Занятия проходят на базе организации ООО «НовМаркет» с использованием современных средств очного и дистанционного обучения и учебно-методических материалов в электронном виде,

а также при поддержке и на базе партнеров – ведущих гостиничных предприятий г. Великий Новгород.

1.8 Оценка качества освоения дисциплины

Для оценки качества усвоения курса используются следующие формы контроля:

- контроль выполнения индивидуальных заданий;
- итоговая аттестация в виде собеседования с куратором курса.

Оценка качества освоения учебных модулей программы слушателем:

- оценка «удовлетворительно» – 50-69%.
- оценка «хорошо» – 70-89%.
- оценка «отлично» – 90-100%.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебно-тематический план

Учебно-тематический план является основным документом программы. В учебно-тематическом плане отображена логическая последовательность освоения циклов и разделов программы (дисциплин, модулей), обеспечивающих формирование компетенций. Указана общая трудоемкость дисциплин, модулей, а также форма текущей и итоговой аттестации.

Учебно-тематический план дополнительной образовательной программы повышения квалификации граждан «Горничная»

№ п/п	Наименование модуля	Всего академических часов	Из них:		Формы контроля	
			Лекционные занятия	Практические занятия	Зачёт (количество)	Экзамен (количество)
1	Введение в профессию «горничная». Функционал, требования к должности «горничная». Обзор рынка труда. История развития гостиничного хозяйства. Место гостиничной индустрии в экономике туристического бизнеса Мировые бренды гостиничной индустрии. Гостиничные сети России. Обзор гостиниц города	7	5	2	1	
2	Классификация и структура гостиничных предприятий Основы организации работы гостиничного предприятия и гостиничных служб. Особенности гостиничной индустрии. Типы гостиничных предприятий и их классификация. Организационная структура гостиницы. Функции гостиничных служб	11	8	3	1	
3	Безопасность труда служащих гостиницы. Санитарные нормы Техника безопасности и противопожарный режим в гостинице.	10	8	2	1	

	Санитарно-гигиенические требования (СГТ) к содержанию номеров и общественных помещений, СГТ к сотрудникам гостиниц					
4	Организация работы горничной Уборка номерного фонда: требования, инвентарь, оборудование, моющие средства. Обслуживание гостя. Правила пользования ключами. Правила общения с забытыми и утерянными вещами. Химчистка и бельевое хозяйство.	14	11	3	1	
5	Основы стандартов гостиничного обслуживания Понятие стандарта гостиничного обслуживания. Внешний вид сотрудников гостиницы. Правила поведения персонала отеля Обзор международных стандартов обслуживания	10	8	2	1	
6	Основы клиентоориентированного подхода Личные качества, необходимые для работы в гостинице. Общие правила работы с клиентами. Типы поведения клиентов. Факторы, влияющие на выбор отеля гостем. Профессиональная этика. Психология сервиса	8	6	2	1	
7	Управление конфликтами Основные правила успешной работы с трудными гостями. Способы устранения конфликтных ситуаций	6	4,5	1,5	1	
8	Экскурсия по гостиничному предприятию	5		5		
9	Итоговая аттестация	1	1			1
		72	51,5	20,5	7	1

2.2 Календарный учебный график

№ п/п	Наименование тем	Всего академических часов	Формы контроля		Календарь занятий						
			Зачёт (количество)	Итоговая работа	1-я неделя	2-я неделя	3-я неделя	4-я неделя	5-я неделя	6-я неделя	
1	Введение в профессию «горничная»	7	1								
2	Классификация и структура гостиничных предприятий	11	1								
3	Безопасность труда служащих гостиницы. Санитарные нормы	10	1								
4	Организация работы горничной	14	1								
5	Основы международных стандартов гостиничного обслуживания	10	1								
6	Основы клиентоориентированного подхода	8	1								
7	Управление конфликтами	6	1								
8	Экскурсия по гостиничному предприятию	5									
9.	Итоговая аттестация	1		1							
		7	7	1							

Методическое обеспечение

- Электронная презентация курса «Горничная»;

- Домашние задания;

- Рекомендуемая литература по курсу:

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020.
2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с.
3. Левин, Стюарт. Разрешение конфликтов : от конфликта к сотрудничеству / Стюарт Левин ; [пер. с англ. А. Логвинская]. - Москва : Олимп-Бизнес, 2008. – 246.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с.
5. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с.