

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«АРЗАМАССКИЙ ТЕХНИКУМ СТРОИТЕЛЬСТВА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ГБПОУ АТСП

О.Н. Бабушкин

«1» июли 2020 г.

Дополнительная профессиональная программа

Программа повышения квалификации  
ПРИЕМЫ РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И  
РАЗМЕЩЕНИЯ (СПИР)

г. Арзамас

## СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....	3
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ .....	4
РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ .....	5
УЧЕБНЫЙ ПЛАН .....	6
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ .....	7
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ .....	8
СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ .....	9
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ .....	10
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	12

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Реализация программы повышения квалификации «Приемы работы с клиентом для сотрудников службы приема и размещения (СПИР)» направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Настоящая программа включает характеристику перечня профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

Настоящая программа составлена в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 1 июля 2013 г. N 499 г. Москва "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам"; Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ.

Подготовка специалистов должна проводиться в учебных учреждениях, имеющих лицензию на ведение образовательной деятельности, располагающих базой для практического обучения, в том числе мастерскую «Администрирование отеля», оборудованную в соответствии с требованиями актуального инфраструктурного листа Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля», имеющих классы, оборудованные необходимым компьютерным, презентационным и мультимедийным оборудованием, наглядными пособиями. В случае реализации программы с использованием дистанционных образовательных технологий обязательно наличие компьютерного интерактивного оборудования и электронной платформы дистанционного обучения.

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Продолжительность обучения рассчитана на 24 часа. К концу обучения обучающиеся должны иметь все необходимые знания и уметь самостоятельно выполнять все работы, предусмотренные характеристикой.

Программу разработал преподаватель специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», эксперт демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс – Ручкина Анастасия Андреевна.

## **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ**

### **1.1. Цель реализации программы**

Программа повышения квалификации направлена для совершенствования и (или) получения новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и профессиональными средствами по компетенции «Администрирование отеля»

### **1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности**

Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по программе повышения квалификации «Приемы работы с клиентом для сотрудников службы приема и размещения (СПИР)»: является получение обучающимися основ знаний и навыков по формированию и организации функционирования систем управления персоналом в организациях, планированию кадровой работы, управлению персоналом и его развитием.

### **1.3. Планируемые результаты освоения программы:**

Слушатель в результате освоения программы повышения квалификации должен знать:

- законы и иных нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма, нормативных документах, регулирующих экономическую и хозяйственную деятельность гостиниц;
- правила предоставления гостиничных услуг;
- владение методами продвижения гостиничных и туристических услуг;
- принципы организации системы безопасности гостиницы и других объектов туристской инфраструктуры;
- порядок процедуры расчета при выезде гостей и технологию организации выезда гостей;
- технологии формирования лояльности потребителей;
- организацию системы безопасности гостиницы;
- правовые основы деятельности гостиничных и туристических предприятий.

Слушатель в результате освоения программы профессиональной подготовки должен уметь:

- использование стандартов и технологий обслуживания в средстве размещения;
- организация работы службы приема и размещения гостиницы;
- регламентировать деятельность обслуживающего персонала службы приема гостиницы в соответствии со стандартами обслуживания.

### **1.4. Трудоемкость освоения программы**

Нормативная трудоемкость обучения по данной программе – 24 часа, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

### **1.5. Форма обучения**

Форма обучения – очная форма, с использованием дистанционных образовательных технологий.

## **РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения программы подготовки обучающийся должен уметь выполнять следующие трудовые действия:

— решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта

— быть готовым к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

— использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности

# УЧЕБНЫЙ ПЛАН

## повышение квалификации

### «Приемы работы с клиентом для сотрудников службы приема и размещения (СПИР)»

Форма обучения  
Минимальный уровень образования,  
принимаемых на обучение  
Срок обучения  
Вид выдаваемого документа

очная, или очная с использованием ДОТ  
среднее специальное образование,  
высшее образование  
24 часа  
удостоверение о повышении квалификации

№ п/п	Курсы, предметы	Всего	Аудиторная работа*		Дистанционное обучение**		Сам. раб.	График изучения предметов (количество часов в неделю)
			Из них		Из них			Недели:
			Теор. обуч.	Прак. обуч.	Теор. обуч.	Прак. обуч.		1
<b>1.</b>	<b>Теоретическое обучение</b>							
1.1.	Стандарты и технологии обслуживания гостей в средстве размещения	6	4		4		2	6
1.2.	Формирование лояльности клиента	4	4		4			4
1.3.	Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов	6	4		4		2	6
1.4.	Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам	6	4		4		2	6
<b>2.</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	2						2
	<b>ИТОГО:</b>	24						24

\*при очной форме обучения

\*\*при очной форме с использованием дистанционных образовательных технологий

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

## Программа теоретического обучения

- 1. Стандарты и технологии обслуживания гостей в средствах размещения**  
Организация обслуживания в индустрии гостеприимства.  
Правила и стандарты общения персонала клиента.  
Анализ качества обслуживания гостей.
  
- 2. Формирование лояльности клиента**  
Инструменты повышения лояльности.  
Оценка лояльности клиентов.  
Внедрение в компанию системы лояльности.
  
- 3. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов.**  
Понятие конфликта, его сущность. Первопричины и причины возникновения конфликта.  
Способы его предотвращения. Поведение в конфликтной ситуации.  
Способы выхода из конфликтной ситуации.  
Стратегии поведения.
  
- 4. Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам.**  
Понятие безопасности в туристической сфере.  
Современные средства безопасности в гостеприимстве.  
Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами.

## УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Условия реализации должны обеспечивать: достижение планируемых результатов освоения учебной программы в полном объеме; соответствии применяемых форм, средств и методов обучения категориям слушателей.

### Материально – технические требования

Обучение проводится в мастерской «Администрирование отеля», перечень оборудования которой полностью соответствует актуальному инфраструктурному листу WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля»

Наименование компонентов	Количество, шт.
<b>Технические средства обучения:</b>	
Акустическая система	1
ЖК панель с мобильной стойкой и кабелем для подключения	1
МФУ	1
Мышка	6
Ноутбук	7
Система электронного обучения Moodle	1
Микрофонная радиосистема с головным микрофоном и карманным передатчиком, готовым кабелем для подключения к микшеру	1
Пилот, 6 розеток 5 м.	7
Флэш-накопитель	5
<b>Оборудование и материалы обучения:</b>	
Набор первой медицинской помощи	1
Ключи-карты для электронных замков	5
Кресло для гостиной	1
Кресло офисное	1
Офисный стол	1
Лотки для бумаг	4
Стеллаж	1
Стойка администратора службы приема и размещения	1
Таймер	1
Телефон	1
Терминал для платежных карт	1
Устройство для эмитации телефонного звонка	1
Энкодер для магнитных карт	1
Стол журнальный	1
Стол переговорный модульный	1
Часы настенные с временем и названиями городов мира	3
<b>Информационные материалы:</b>	
Учебно – методические пособия, содержание материалы для обучения по разделам, указанным в программе. Могут быть представлены в виде печатных изданий, плакатов, электронных учебных материалов, тематических фильмов, презентаций	1 комплект учебных материалов/1 группа обучающихся
<b>Информационный стенд:</b>	
Копия лицензии с соответствующим приложением	1
Программа обучения	1
Учебно – тематический план	1
Календарный учебный график (на каждую учебную группу)	1
Расписание занятий	1
Адрес официального сайта в информационно – телекоммуникационной сети «интернет»	1



## **СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

Итоговая аттестация проводится после прохождения слушателями обучения. Итоговая аттестация проходит в виде тестирования.

Итоговая аттестация проводится с использованием материалов, разработанных преподавателями и утвержденных руководителем Ресурсного центра, результаты аттестаций оформляются протоколами.

Знания, умения и навыки обучающихся при итоговой аттестации определяются оценками «зачтено», «не зачтено»

1. Оценка «зачтено» предполагает: 60% (6 баллов) и более правильных ответов на тестирование.

2. Оценка «не зачтено» предполагает: ответ на менее 59% (5 баллов) правильных ответов на тестирование.

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### Вопросы к итоговой аттестации

1. По определению американского специалиста по маркетингу Ф. Котлера, услуга — это...
  - 1) Результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя
  - 2) Некое действие либо комплекс действий, производимый одним лицом для другого, или в его интересах
  - 3) Изменение состояния чего-либо или единиц, потребляющих эти услуги
  - 4) Любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой, и которые в основном неосвязаемы
  
2. Особенности гостиничной услуги:
  - 1) Осязаемость услуги
  - 2) Непостоянство качества
  - 3) Неограниченная возможность хранения
  - 4) Сезонность спроса
  
3. Технологический процесс оказания гостиничной услуги включает в себя...
  - 1) Встречу гостя при входе в гостиницу
  - 2) Бронирование гостиничного номера
  - 3) Обслуживание при предоставлении услуг питания
  - 4) Трансфер от аэропорта до гостиницы
  - 5) Регистрацию, оформление документов и размещение гостя
  
4. Пятиступенчатая модель качества обслуживания определяет качество обслуживания с точки зрения...
  - 1) Соблюдения стандартов обслуживания
  - 2) Разнообразия предлагаемых услуг
  - 3) Удовлетворения ожидания гостей
  - 4) Квалификации обслуживающего персонала
  
5. Действия сотрудников СБ в случае разрешения конфликтных ситуаций с гостями, находящимися в состоянии алкогольного опьянения:
  - 1) Предложите гостю подняться в номер и воспользоваться услугами отдела обслуживания в номерах
  - 2) Сразу же примените прием захвата и доставьте гостя в полицию
  - 3) Предупредите гостя о некорректном поведении и вернитесь на свой пост
  - 4) Не провоцируйте гостя на агрессию, но не позволяйте гостю беспокоить других гостей
  
6. Цель организационной структуры гостиницы состоит в...
  - 1) Обеспечении рационального разделения и кооперации труда в отеле
  - 2) Постановке задач и назначении ответственных за их решение
  - 3) Отражении технологического процесса обслуживания
  - 4) Продвижении гостиничных услуг
  - 5) Определении каналов коммуникации
  
7. Выберите первый этап технологического алгоритма гостевого цикла:
  - 1) Регистрация и размещение
  - 2) Прибытие гостя в отель
  - 3) Бронирование
  - 4) Обслуживание гостя в гостинице
  - 5) Выезд, окончательная оплата гостем услуг отеля

8. Описание личностных характеристик «идеального» сотрудника – это ...

- 1) Имидж сотрудника
- 2) Квалификация сотрудника
- 3) Профиль компетенции
- 4) Резюме

9. Частная детективная и охранная деятельность - это оказание на договорной основе услуг физическим и юридическим лицам в целях защиты законных

- 1) Подготовленный для охранной деятельности состав сотрудников
- 2) Лицензию органов внутренних дел
- 3) Зарегистрированное охранное предприятие

10. В случае возможной кражи из номера в первую очередь необходимо...

- 1) Выяснить, были ли посторонние люди в гостях
- 2) Опросить обслуживающий персонал
- 3) Выяснить круг подозреваемых
- 4) Проверить окна и двери на предмет проникновения

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### Список нормативных актов

1. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 1 июля 2013 г. N 499 г. Москва "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам";
2. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ

### Список учебной литературы

1. Безопасность туризма: учебник / А.Г.Бобкова, С.А.Кудреватых, Е.Л.Писаревский — М., Федеральное агентство по туризму, 2014.
2. Гареев Р.Р. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства : учебное пособие. – М.: РЭУ, 2015 - 92.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования (3-е издание, дополненное).- М.: Форум, 2016 - 368 с.
4. Колодий Н.А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте: учебное пособие.- М.: Юрайт, 2016.- 326 с. Сер. 11 Университеты России (1-е изд.)
5. Крайнова О., Егоров Е.Е. Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие .- М.: Московский университет им. Ю.С. Витте, 2015.- 199 с.
6. Мясоедов С.П., Борисова Л.Г.Кросс-культурный менеджмент: учебник. –М.: Юрайт, 2015. Сер. 61 Бакалавр и магистр. Академический курс (3-е изд.). – 314 с.
7. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / Федуллин А.А. и др., колл.авторов.- М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 384 с.
8. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник. – М.: Юрайт, 2015. Сер. 60 Бакалавр. Прикладной курс (1-е изд.)
9. Чудновский А.Д., Королев Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н.А. Менеджмент туризма: учебник для обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр"). – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 576 с.
10. Шкуропат С.Г., Михеева Н.А., Скрипова Т.В., Марченко Е.Е., Кокшина Г.Н., Кокшина Е.В., Велединский В.Г., Жуков П.В. Гостиничное дело :учебное пособие для бакалавров и магистров. Сер. Стандарт 3-го поколения (2-е издание, переработанное и дополненное) – СПб.: Питер, 2015 – 336 с.

### Интернет – ресурсы

1. Электронного – библиотечная система - <https://www.book.ru/>
2. Электронная библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека ONLINE» - <https://biblioclub.ru/>