

Министерство образования Калининградской области
Государственное автономное учреждение Калининградской области
профессиональная образовательная организация
"Колледж сервиса и туризма"

Принята на заседании
методического Совета
Протокол № 1 от 26.08.2021 г

Утверждаю:
Директор ГАУ КО ПОО КСТ
А.С. Алукриева
«26» августа 2021 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
социально-педагогической направленности
«Основы администрирования отеля для юниоров WorldSkills»

Возраст обучающихся: 14-17 лет

Срок реализации: 6 месяцев

Объем программы: 92 часа

Разработчик:
Киткина Л.Г.,
преподаватель ГАУ КО ПОО КСТ,
сертифицированный эксперт Ворлдскиллс
по компетенции «Администрирование отеля»

г. Калининград,
2021 г.

Пояснительная записка.

В 2014 году в России была инициирована программа ранней профориентации и основ профессиональной подготовки школьников JuniorSkills с целью создания новых возможностей для профориентации и освоения школьниками современных и будущих профессиональных компетенций на основе инструментов движения WorldSkills с опорой на передовой отечественный и международный опыт.

Основная миссия юниорского движения WorldSkills Russia- дать школьникам возможность осознанно выбрать профессию в быстро меняющемся мире, определиться с образовательной траекторией и в будущем без проблем найти свое место на рынке труда. Юниорские соревнования WorldSkills позволяют, во-первых, попробовать свои силы в конкретной специальности. Во-вторых, получить информацию о ней непосредственно из уст представителей профессионального сообщества, понять, как устроена отрасль и увидеть перспективы карьерного роста.

Участие в турнирах JuniorSkills может оказаться для школьников просто полезным опытом. А может стать стартом для профессионального развития по самым разным траекториям.

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Основы администрирования отеля для юниоров WorldSkills» разработана в целях подготовки школьников и обучающихся первых курсов профессиональных образовательных организаций к юниорским соревнованиям JuniorSkills.

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Основы администрирования отеля для юниоров WorldSkills» разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Распоряжением Правительства РФ от 04.09.2014 № 1726-р «Об утверждении Концепции развития дополнительного образования детей»;
- Распоряжением Правительства РФ от 29.05.2015 № 996-р «Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года»;
- Приказом Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;
- Письмом Минобрнауки России № 09-3242 от 18.11.2015 «О направлении информации» (вместе с «Методическими рекомендациями по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы)»;
- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»;
- профессиональным стандартом «Работник по приёму и размещению гостей» (утвержден приказом Минтруда России от 5 сентября 2017 г. N 659н);
- Уставом ГАУ КО ПОО «Колледж сервиса и туризма».

1. Общая характеристика программы.

Направленность (профиль) программы. Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Основы администрирования отеля для юниоров WorldSkills» (далее - Программа) имеет социально-педагогическую направленность и направлена на социальную адаптацию, успешную профессионализацию, повышение уровня готовности обучающихся к участию в профессиональных конкурсах и чемпионатах.

Актуальность Программы.

Актуальность предлагаемой программы определяется запросом со стороны детей и молодежи на программы в сфере профессионального самоопределения, материально-технические условия для реализации которых имеются на базе ГАУ КОО ПОО «Колледж сервиса и туризма».

В 2021 году в ГАУ КО ПОО КСТ отывается новая современная мастерская по компетенции «Администрирование отеля» за счет средств гранта федерального проекта "Молодые профессионалы (Повышение конкурентоспособности профессионального образования)" национального проекта "Образование". Мастерская оснащена новейшим оборудованием, интерактивным и программным комплексами, технологически максимально приближенными к реальным современным рабочим местам.

Отличительные особенности программы, новизна.

Программа составлена с учетом требований к участию юниоров в чемпионатах «WorldSkills», резолюции технического комитета WorldSkills и в соответствии с техническим описанием профессиональных навыков компетенции «Администрирование отеля». На Программу принимаются обучающиеся общеобразовательных организаций и профессиональных образовательных организаций - кандидаты для участия в региональных чемпионатах «WorldSkills» по компетенции «Администрирование отеля».

Программа составлена с учётом современных требований к организации проектной деятельности учащихся и тенденций развития движения WorldSkills

Новизна программы - в направленности программы на вовлечение обучающихся в продуктивную творческую профессиональную деятельность, позволяющую им увидеть результаты своего труда в ближайшей перспективе. При этом обучающиеся приобретают и развивают востребованные современным обществом нравственные, волевые, коммуникативные и профессионально значимые качества, универсальный практический опыт, необходимый для деятельности в определённой профессиональной сфере.

Для программы характерны: целостность курса, основанного на требованиях стандарта WorldSkills Russia и включающего наряду с когнитивной составляющей (знания) деятельностный, творческий и эмоционально-ценностный аспекты; включенность в международное движение.

Отдельные элементы программы могут корректироваться в зависимости от изменений в требованиях компетенции. Установка на позитивный эмоциональный настрой мотивирует на активное участие в соревнованиях, нацеливает на результат, повышает уверенность в себе, личную значимость, способность справляться с трудностями, стимулирует познавательные процессы и способность правильно оценивать мир, находить своё место в нём.

Обучение проводится на базе новой современной мастерской по компетенции «Администрирование отеля» за счет средств гранта федерального проекта "Молодые профессионалы (Повышение конкурентоспособности профессионального образования)" национального проекта "Образование".

Адресат программы.

Программа предназначена для обучающихся общеобразовательных организаций и профессиональных образовательных организаций в возрасте от 14 до 17 лет, желающих принимать участие в региональных чемпионатах WorldSkill в качестве юниоров.

Объём и срок освоения программы.

Объем программы - 92 часа. Срок освоения программы – 6 месяцев.

Форма обучения – очная.

Уровень программы: ознакомительный уровень.

Состав группы: до 10 человек.

Программа предусматривает проведение занятий в группе и индивидуально, сочетая принцип группового обучения с индивидуальным подходом. Индивидуальные занятия с учащимися проводятся при подготовке к соревнованиям (региональному чемпионату «Молодые профессионалы WorldSkills Russia» (и отборочным соревнованиям «Молодые профессионалы WorldSkills Russia»)).

Режим занятий, периодичность и продолжительность занятий. Общее количество часов в год – 92 часа. Продолжительность занятий исчисляется в академических часах – 45 минут, между занятиями установлены 10-минутные перемены. Недельная нагрузка на группу: 4 часа. Занятия проводятся 1 раз в неделю.

Документ, выдаваемый после завершения обучения.

Слушателям, успешно освоившим программу, выдается сертификат.

Педагогическая целесообразность программы.

Педагогическая целесообразность заключается в реализации потенциала социокультурной среды для воспитания и развития обучающихся, участие в программе «Основы администрирования отеля для юниоров WorldSkills» способствует применению полученных в процессе обучения знаний в реальной профессиональной деятельности.

Цели и задачи Программы.

Цели программы:

- создание условий для раннего профессионального самоопределения обучающихся, их интеграции в движение «Молодые профессионалы WorldSkills Russia»;
- подготовка квалифицированных участников в соответствии с конкурсным заданием по всем модулям компетенции «Администрирование отеля» для участия в региональных чемпионатах «WorldSkills Russia Junior».

Задачи:

воспитательные:

- способствовать осмыслению обучающимися важности применения знаний, полученных в процессе обучения в образовательной организации в будущей профессиональной деятельности;

- сформировать ценностно-смысловые установки, навыки самоорганизации и самореализации;

развивающие:

- развивать способности к самообразованию посредством самостоятельной работы с информацией (поиск, смысловое чтение, исследование и отбор, предъявление результатов);

- развивать нравственные, волевые, коммуникативные и профессионально значимые качества личности, универсальный практический опыт;

- развивать речевую культуру, смысловое чтение, компетентность в области использования информационно-коммуникационных технологий, освоение методов администрирования отеля;

обучающие:

- обучить основам администрирования отеля;

- обучить навыкам владения специальной терминологией, методами и приёмами профессиональной деятельности и применению их в практической работе;

- сформировать систему знаний, умений, навыков в сфере гостиничного дела;

- подготовить к выполнению заданий по компетенции «Администрирование отеля» (юниоры).

Планируемые результаты Программы.

В результате обучения по данной Программе обучающиеся будут

знать:

– историю движения Ворлдскиллс (WorldSkills, JuniorSkills) в мире и в России;

– стандарты компетенции WSI «Кондитерское дело»;

– особенности проведения чемпионатов WorldSkills, JuniorSkills по компетенции «Администрирование отеля»;

– основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;

– организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;

– технологический цикл обслуживания гостей, особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;

– правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);

– культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся региона;

– особенности межкультурной коммуникации с гостями, этика общения, способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;

– стандарты внешнего вида сотрудников отеля; особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;

– достопримечательности города/региона, расписание транспортных средств передвижения, ориентироваться в учреждениях общепита города/региона;

– процедуры выдачи ключей, виды ключей;

– требования к регистрации гостей, особенности работы с профайлом гостя;

– технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ);

– алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей;

- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;
- алгоритм работы с жалобами гостей;
- стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок предоставления документов финансовой отчетности гостю;

уметь:

- проводить процедуру идентификации личности гостя;
 - предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;
 - предоставить информацию об истории местности расположения отеля, пользоваться картой города;
 - грамотно отвечать на телефонные звонки с использованием стандартных фраз в определенной последовательности, с предоставлением необходимой информации, запрашиваемой гостем;
 - использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
 - осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.);
 - задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;
 - регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
 - получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты;
 - предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
 - предоставлять туристическую информацию;
 - поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
 - действовать в экстраординарных ситуациях согласно стандартам, должностной инструкции и технике безопасности;
 - осуществлять различные виды бронирования; использовать различные способы бронирования номерного фонда;
 - готовить письменные ответы на запрос бронирования, жалобы гостей;
- владеть:*
- навыками деловой переписки; профессионального общения по телефону;
 - навыками стрессоустойчивости и самообладания;
 - навыками разговорного иностранного языка (английский) в сфере гостиничного сервиса.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

	Наименование модулей/тем	Всего, час.	В том числе		Форма контроля
			Теорет. занятия	Практич. занятия	
1.	Раздел 1. Теоретическое обучение	16	16	-	
1.1.	Вводное занятие. Мастерская по компетенции «Администрирование отеля». Техника безопасности.	4	4		
1.2.	Движение Ворлдскиллс (WorldSkills) в мире и в России. Движение JuniorSkills.	2	2	-	-

1.3.	Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».	2	2	-	Опрос
1.4.	Регламент, кодекс этики, конкурсная документация чемпионатов WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля»	4	4	-	Опрос
1.5.	Конкурсные задания чемпионатов WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля» для юниоров. Особые правила компетенции для дистанционно-очного формата.	4	4	-	
2.	Раздел 2. Практическое обучение	72	8	64	
2.1.	Телефонные переговоры. Бронирование по телефону. Заселение.	8	2	6	Практические задания
2.2.	Деловая переписка. Ответы на жалобы гостей.	8	1	7	Практическая работа
2.3.	Помощь гостю во время его пребывания.	8	1	7	Практические задания
2.4.	Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.	8	1	7	Практические задания
2.5.	Продажи услуг.	4	1	3	Практические задания
2.6.	Туристическая информация. Составление Вип-тура для гостей.	8	2	6	Практическая работа
2.7.	Процедура выселения.	4	-	4	Практические задания
2.8.	Тренинги разговорного английского языка	8	-	8	Тренинги
2.9.	Тренинги по формированию стрессоустойчивости.	8	-	8	Тренинги
2.10.	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля	4		4	Самопрезентация
2.11.	Мастер-классы от участников чемпионатов Ворлдскиллс (WorldSkills) по компетенции «Администрирование отеля».	4		4	Мастер-классы
3.	Итоговая аттестация.	4	-	4	Деловая игра «День из жизни отеля»
	ИТОГО:	92	24	68	

2.2. Содержание тем.

Тема 1.1. Вводное занятие. Мастерская по компетенции «Администрирование отеля». Техника безопасности.

Знакомство с программой. Знакомство с мастерской «Администрирование отеля»: зонирование, оборудование, рабочие места. Инструктаж по технике безопасности.

Тема 1.2. Движение Ворлдскиллс (WorldSkills) в мире и в России. Движение JuniorSkills.

История международного движения WorldSkills. Миссия, цели, задачи, функция. Преимущества членства стран в WorldSkills International. Чемпионаты WorldSkills. Развитие движения Ворлдскиллс в России. Движение JuniorSkills: история, миссия, цели, задачи.

Тема 1.3. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».

Стандарт компетенции WSI «Администрирование отеля» (техническое описание, инфраструктурный лист, схема и оборудование рабочих мест, критерии оценивания, кодекс этики, основные термины). Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации.

Тема 1.4. Регламент, кодекс этики, конкурсная документация чемпионатов WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля».

История чемпионатов по компетенции «Администрирование отеля». Форма проведения. Нормы и правила поведения конкурсантов. Формат и структура конкурсных заданий. Критерии оценки. Инфраструктурный лист. Оборудование, инструменты и мебель. Знакомство с регламентом, кодексом этики, конкурсной документацией чемпионатов WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля», в т.ч. для юниоров по возрастным группам.

Тема 1.5. Конкурсные задания чемпионатов WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля» для юниоров. Особые правила компетенции для дистанционно-очного формата.

Знакомство с конкурсными заданиями чемпионатов WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля» для юниоров. Характеристика модулей. Особые правила компетенции для дистанционно-очного формата.

Тема 2.1. Телефонные переговоры. Бронирование. Заселение.

Предоставление информации об отеле по телефону. Телефонные переговоры. Индивидуальное и групповое бронирование. Способы гарантирования и аннулирования бронирования. Подтверждение брони. Бронирование от стойки.

Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании и заселении. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей.

Тема 2.2. Деловая переписка. Ответы на жалобы гостей.

Законодательные и нормативно-методические основы деловой переписки в России. Правила оформления делового письма. Язык и стиль официальных писем. Виды писем в органы государственного управления. Переписка деловых людей по электронной почте.

Тема 2.3. Помощь гостю во время его пребывания.

Обслуживание за стойкой ресепшн. Алгоритм действий при оказании помощи гостям. Выполнение запросов гостей. Особенности при ведении телефонного разговора с гостем.

Тема 2.4. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.

Правила решения конфликтных ситуаций. Особенности общения с различными категориями гостей. Алгоритм действий при общении с сотрудниками полиции/спец. служб по телефону. Действия портье при чрезвычайных ситуациях.

Тема 2.5. Продажи услуг.

Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя.

Тема 2.6. Туристическая информация. Составление Вип-тура для гостей.

Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся региона. Ориентирование в городе. Особенности межкультурной коммуникации с гостями. Способы преодоления речевых барьеров в целях эффективной коммуникации с гостями. Составление Вип-тура для гостей. Алгоритм разработки тура согласно запросу гостей с учетом временных, возрастных, территориальных особенностей.

Тема 2.7. Процедура выселения.

Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда. Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.

Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей.

Тема 2.8. Тренинги разговорного английского языка.

Тренинги разговорного английского языка по темам программы.

Тема 2.9. Тренинги по формированию стрессоустойчивости.

Психологический тренинг "Формирование стрессоустойчивости для участия в чемпионатах". Тренинг развития стрессоустойчивости "Управление своим стрессом".

Тема 2.10. Стандарты внешнего вида.

Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене работников службы приёма и размещения. Персональная презентация.

2.11. Мастер-классы от участников чемпионатов Ворлдскиллс (WorldSkills) по компетенции «Администрирование отеля».

Мастер-классы от участников чемпионатов Ворлдскиллс (WorldSkills) по компетенции «Администрирование отеля» по темам: телефонные переговоры, бронирование, заселение процедура выселения, Помощь гостю во время его пребывания.

Итоговая аттестация. Проводится в форме деловой игры «Один день из жизни отеля».

2.3. Календарный учебный график.

Период обучения (недели)*	Наименование раздела/темы
1 неделя	Раздел 1. Теоретическое обучение. 1.1. Вводное занятие. Мастерская по компетенции «Администрирование отеля». Техника безопасности.

2 неделя	1.2. Движение Ворлдскиллс (WorldSkills) в мире и в России. Движение JuniorSkills. 1.3. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».
3 неделя	Тема 1.4. Регламент, кодекс этики, конкурсная документация чемпионатов WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля».
4 неделя	1.5. Конкурсные задания чемпионатов WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля» для юниоров. Особые правила компетенции для дистанционно-очного формата.
5 неделя	Раздел 2. Практическое обучение. 2.1. Телефонные переговоры. Бронирование по телефону. Заселение.
6 неделя	2.1.Телефонные переговоры. Бронирование по телефону. Заселение.
7 неделя	2.2.Деловая переписка. Ответы на жалобы гостей.
8 неделя	2.2.Деловая переписка. Ответы на жалобы гостей.
9 неделя	2.3.Помощь гостю во время его пребывания.
10 неделя	2.3.Помощь гостю во время его пребывания.
11 неделя	2.4.Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.
12 неделя	2.4.Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.
13 неделя	2.5.Продажи услуг.
14 неделя	2.6.Туристическая информация. Составление Вип-тура для гостей.
15 неделя	2.6.Туристическая информация. Составление Вип-тура для гостей.
16 неделя	2.7.Процедура выселения.
17 неделя	2.8.Тренинги разговорного английского языка
18 неделя	2.8.Тренинги разговорного английского языка
19 неделя	2.9.Тренинги по формированию стрессоустойчивости.
20 неделя	2.9.Тренинги по формированию стрессоустойчивости.
21 неделя	2.10.Стандарты внешнего вида сотрудников отеля
22 неделя	2.11.Мастер-классы от участников чемпионатов Ворлдскиллс (WorldSkills) по компетенции «Администрирование отеля».
23 неделя	3. Итоговая аттестация
*Точный порядок реализации разделов, тем обучения определяется в расписании занятий.	

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Организация образовательной деятельности по программе

Образовательная деятельность обучающихся предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекционные и практические занятия, индивидуальные занятия, включая работу с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения; самостоятельную работу; итоговую аттестацию.

3.2. Кадровое обеспечение.

Преподаватели программы – эксперт Ворлдскиллс со статусом сертифицированного эксперта Ворлдскиллс, или сертифицированный эксперт-мастер Ворлдскиллс, или эксперт с правом и опытом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс, или эксперт с правом проведения демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля»

К отдельным темам и занятиям по программе могут быть привлечены дополнительные преподаватели.

3.3. Материально-техническое обеспечение программы.

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
Мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	практические занятия, тестирование, зачет	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы – в соответствии с инфраструктурным листом по компетенции Ворлдскиллс

Обучение слушателей проводится на базе новой современной мастерской по компетенции «Администрирование отеля», созданной за счет средств гранта федерального проекта "Молодые профессионалы (Повышение конкурентоспособности профессионального образования)" национального проекта "Образование".

Оборудование, приобретенное в рамках федерального проекта "Молодые профессионалы (Повышение конкурентоспособности профессионального образования)" национального проекта "Образование":

Стойка администратора СПиР/ Стойка администратора службы приема и размещения	1
Рабочий стол (800*600*750)/ рабочий стол нерегулируемый	30
Стул	30
Многофункциональное устройство	2
Энкодер для магнитных карт	2
Терминал для кредитных карт	2
Телефон	2
Шкаф-стеллаж для папок	2

Кресло	6
Стол журнальный	3
Ноутбук	12
Наушники противошумные	10
Акустическая система (с радиомикрофонами)	1
ЖК-панель	1
Автоматическая система управления гостиницей	2
Программное обеспечение	12

3.4. Учебно-методическое обеспечение программы

3.4.1. Список основной учебно-методической литературы:

1. Базаров Т.Ю. Управление персоналом (16-е изд.) учебник, М.: Издательский центр «Академия», 2015- 320с.
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания (2-е изд., стер.) учебник — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 224 с.
3. Грядунов М.В. Продажи гостиничного продукта (1-е изд.) учеб. пособие — М.: Издательский центр «Академия», 2019 — 286 с.
4. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж (2-е изд., испр.) учебник, М.: Издательский центр «Академия», 2018 - 240 с.
5. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения (2-е изд., испр.) учебник 2018 – 304с.
6. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.11 "Гостин. сервис" / Н. Г. Можаяева, М. В. Камшечко. - Документ Bookread2. - М. : Форум [и др.], 2019. - 120 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961505>.
7. Оганесян В.О. Информационные технологии в профессиональной деятельности (3-е изд.) учебник, М.: Издательский центр «Академия», 2019, 224с.
7. Соколова С.В. Основы маркетинга гостиничных услуг (1-е изд.) учебник, М.: Издательский центр «Академия», 2018 - 192с.
8. Шеламова Г.М. Психология общения (3-е изд.) учеб. пособие, М.: Издательский центр «Академия», 2020 128 с.
7. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н.Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>.

3.4.2. Список дополнительной литературы:

1. Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : учеб. пособие [по специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис"] / Л. П. Гончарова. - Документ Bookread2. - М. :ИНФРА-М [и др.], 2018. - 177 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=987236>.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А.В. Павлов]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 239 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1025557>

3. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 101100.62 "Гостинич. дело" / Н. В. Дмитриева [и др.] ; под ред. Н. А. Зайцевой ; Федер. ин-т развития образования. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2020. - 352 с. - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?pid=1082307>.

3.4.3. Электронные ресурсы, Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы:

1. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: <https://hotelier.pro/>. 2. Академия гостеприимства [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа:

<http://hotel-rest.biz/>.

3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

4. Отель [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: журналотель.рф.

4. Оценка качества освоения программы.

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде опросов, практических заданий, письменных работ, тренингов, самопрезентаций.

Итоговая аттестация проводится в форме деловой игры «Один день из жизни отеля». Деловая игра включает ситуации общения, в т.ч. на иностранном языке, между работником службы приема и размещения и гостем отеля по следующим темам: «Регистрация в отеле», «Работа с жалобами», «Запросы по телефону (обсуждение цены на номер)», «Выписка из отеля».