

ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

*Повышение квалификации по направлению  
Техники продаж услуг гостиничного предприятия*

*Вологда, 2017*

Рассмотрено на заседании цикловой  
комиссии технологии и сервиса  
Протокол № 7 от «07» марта 2018г.  
Председатель цикловой комиссии  
Гадаева М.И. Гадаева

Утверждаю  
Зам.директора по учебной работе  
Дроздова А.А. Дроздова  
«07» марта 2018г.

Программа повышения квалификации «Техники продаж услуг гостиничного предприятия» разработана в соответствии с запросом работодателя.  
Программа разработана на основе требований ФГОС СПО по специальности 40.02.14. Гостиничное дело, профессионального стандарта «Специалист по гостеприимству» утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 09.12.16 № 1552.

Организация разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчики: Гадаева М.И. преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

## Содержание

1. Пояснительная записка.....	3
2. Учебный план .....	4
3. Календарный учебный график.....	4
4. Тематический план и содержание разделов .....	4
5. Условия реализации ДПОП .....	4
6. Итоговая аттестация.....	6

### 1. Пояснительная записка

#### *1.1. Цель реализации дополнительной профессиональной образовательной программы*

Программа дополнительного профессионального образования – повышение квалификации «Техники продаж услуг гостиничного предприятия» разработана ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж (далее – Колледж) с учетом требований работодателя.

#### *1.2. Категория слушателей дополнительной профессиональной образовательной программы:*

управляющие, руководители служб приема и размещения, старшие администраторы и администраторы гостиниц, отелей.

#### *1.3. Результаты освоения дополнительной профессиональной образовательной программы*

- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
- работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

А также совершенствование профессиональных навыков в видах деятельности:

- бронирование гостиничных услуг,
- прием, размещение и выписка гостей,
- организация обслуживания гостей в процессе проживания,
- продажа гостиничного продукта.

#### *1.4. Трудоемкость обучения:*

общее количество академических часов - 16

*1.5. Форма обучения:* очная, с отрывом от производства

## 2. Учебный план

Содержание обучения по программе ДПП определяется учебным планом, разработанным цикловой комиссией технологии и сервиса и утвержденным заместителем директора по учебной работе

№ п/п	Наименование разделов, тем, модулей	Всего часов
1	Модуль «Основы гостеприимства в отеле»	1
2	Модуль «Эффективный сотрудник»	2
3	Модуль «Гости отеля»	3
4	Модуль «Основы продаж по телефону»	3
5	Модуль «Продажи и сервис за стойкой ресепшн»	3
6	Модуль «Разрешение конфликтных ситуаций»	3
7	Выпускная итоговая работа (итоговое тестирование)	1
<b>Итого:</b>		<b>16</b>

## 3. Календарный учебный график

С 7 ноября 2017г. по 8 ноября 2017г. (Продолжительность обучения - 16 академических часов).

## 4. Содержание разделов

№ п/п	Наименование разделов, тем, модулей	Всего часов
1	<b>Модуль «Основы гостеприимства в отеле»</b>	1
	Основные понятия и принципы гостеприимства. Нормативные документы, профессиональные стандарты, действующие в сфере гостеприимства.	
2	<b>Модуль «Эффективный сотрудник»</b>	2
	Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к персоналу гостиничного предприятия.	
	Определенный набор качеств - как профессиональных, так и личных у персонала отеля.	
	Тренинг – игра «Отдел кадров» Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников	
3	<b>Модуль «Гости отеля»</b>	3
	Категория и статус гостя, разработка системы по удовлетворению потребностей и увеличению числа постоянных гостей отеля. Тренинг – ролевая игра «Гость всегда прав»	
4	<b>Модуль «Основы продаж по телефону»</b>	3
	Алгоритмы и этика общения по телефону: стили в обслуживании. Правила ведения телефонных переговоров: как не упустить потенциального гостя, ответы на внутренние и внешние звонки; когда следует перезвонить. Ролевая игра «Стандарт ведения телефонных переговоров»	
5	<b>Модуль «Продажи и сервис за стойкой ресепшн»</b>	3
	Роль администратора при продаже гостиничного продукта за стойкой ресепшн: предоставление основных и дополнительных платных и	

	бесплатных услуг, направленных на обеспечение комфортного проживания гостей	
	Качественные услуги – определяющий фактор для увеличения количества постоянных гостей и привлечения жителей города	
	Тренинг по отработке приемов продаж	
6	<b>Модуль «Разрешение конфликтных ситуаций»</b>	3
	Конфликтные ситуации в отеле: между гостем и отелем, между гостем и гостем, внутри коллектива.	
	Ориентация на гостя во время решения конфликта и как избегать конфликты с гостями.	
	Тренинг – игра на конструктивное разрешение конфликта	
7	<b>Выпускная итоговая работа (итоговое тестирование)</b>	1
<b>Итого:</b>		<b>16</b>

## 5. Условия реализации ДПОП

### 5.1. Кадровое обеспечение

Реализация ДПП обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими среднее специальное или высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля.

Также в роли преподавателей могут быть приглашенные специалисты владеющие навыками в данной области из других учебных заведений или организаций.

### 5.2. Материально-техническая и учебно-лабораторная база ДПП

Реализация программы организована в учебных кабинетах и лабораториях колледжа: Гостиничный номер; Служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга, Организации продаж гостиничного продукта, инженерных систем гостиницы и охраны труда.

### 5.3. Информационное обеспечение обучения

*Нормативно-правовые акты и издания:*

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] : фед. закон : от 30.12.2008 № 6-ФКЗ. (в действующей редакции) / СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Еженед. обновление.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) [Электронный ресурс] : фед. закон : от 30 ноября 1994 года, N 51-ФЗ (редакция от 31.01.2016 N 7-ФЗ) / СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Еженед. Обновление
3. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : закон Российской Федерации : от 07.02.92, № 2300-1 (в действующей редакции) / СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Еженед. обновление.
4. О рекламе [Электронный ресурс]: фед. закон: от 13.03.2006, №38-ФЗ (в ред. от 08.03.2015) / СПС «КонсультантПлюс» // ЗАО «КонсультантПлюс». – Электрон. текстовые дан. – Еженед. обновление.

*Основные источники литературы:*

1. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм : учебник / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 1071 с. ИБЦ ВКК
2. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта [Текст] : учеб. пособие для ссузов / Е. И. Мазилкина. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2015. - 206 с. - (ПРОФИЛЬ). ИБЦ ВКК
3. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник / под ред. Ю.В. Морозов, В.Т. Гришина. - 9-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 446 с. ИБЦ ВКК

## **6. Итоговая аттестация**

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования по изученным дисциплинам, модулям, темам.

Итоговая аттестация проводится с участием представителей работодателя.