



**Предложения по актуализации
примерной программы СПО
43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги)
с учетом запросов ключевых работодателей отрасли**

Сметанникова Юлия Валерьевна

Сопредседатель Отраслевой ассоциации «Туризм и сфера услуг»,
директор ГАПОУ «Новокузнецкий торгово-экономический техникум»

КЛАСТЕР «ГОСТЕПРИИМНЫЙ КУЗБАСС»

КОМПЕТЕНЦИИ



Сопредседатель отраслевой ассоциации
ФП «Профессионалитет»



Разработчик стандарта компетенции
«Сервис на объектах гостеприимства»



Организатор межрегионального
чемпионата «Профессионалы» на базе
отеля Шерегеша



Гостинично-ресторанный комплекс
кластера – самый эффективный УПК
Кузбасса



Центр обучения линейного персонала
для курорта Шерегеш

СОВРЕМЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ПРОСТРАНСТВО

**ЛАБОРАТОРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

22 зоны

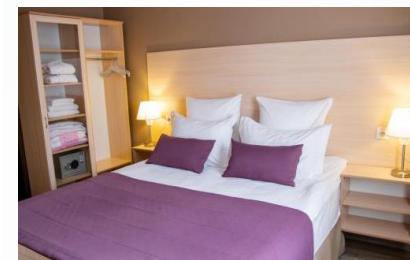
**ОБЩАЯ ПЛОЩАДЬ
ЛАБОРАТОРИЙ**

2 000 м²

**ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ
ЭКЗАМЕН**

6 центров

- Учебный гостинично-ресторанный комплекс
- Мастерство приготовления чая и кофе
- Приготовление винodelьческой и пивоваренной продукции в условиях ресторана
- Передвижной пункт питания (фуд-трак)



Межрегиональные отраслевые учебно-методические центре СПО

Подготовки кадров в системе СПО



МИНИСТЕРСТВО
ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ



1 г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

- Колледж Петербургской моды
ООО «ФНО «Меркурий»
Министерство промышленности и торговли
Российской Федерации
- Колледж электроники и информационных технологий
АО «Северо-Западный региональный центр
Концерна ВКО «Алмаз-Антей» - Обуховский завод»
Министерство промышленности и торговли
Российской Федерации
- Некрасовский педколледж № 1
Комитет по образованию Санкт-Петербурга
Министерство просвещения Российской Федерации

2 НОВГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

- Новгородский строительный колледж
Союз строительных компаний Урала и Сибири
Министерство строительства и жилищно-коммунального
хозяйства Российской Федерации

3 ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТЬ

- Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I
ОАО «Российские железные дороги»
- Министерство транспорта Российской Федерации
- Федеральное агентство железнодорожного транспорта
- Ярославский промышленно-экономический колледж им. Н.П.
Пастухова
АО «Р-Фарм»
- Министерство промышленности и торговли Российской
Федерации
- Министерство здравоохранения Российской Федерации

4 МОСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

- Ногинский колледж
АО «ИнфоТекс»
Министерство цифрового развития, связи
и массовых коммуникаций Российской Федерации

5 ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ

- Липецкий металлургический колледж
АО «ЕВРАЗ Объединенный Западно-Сибирский
металлургический комбинат»
Министерство промышленности
и торговли Российской Федерации

6 РЕСПУБЛИКА МОРДОВИЯ

- Саранский электромеханический колледж
ООО «Оптикэнерго»
Министерство энергетики
Российской Федерации

7 СТАВРОПОЛЬСКИЙ КРАЙ

- ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный
аграрный университет»
ООО Агропромышленный холдинг
«Зеленая Долина»
Министерство сельского хозяйства
Российской Федерации

8 РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН

- Альметьевский политехнический
техникум
ПАО «Газпром нефть»
Министерство энергетики Российской
Федерации
- Казанский колледж технологии
и дизайна
ГУП Башкирские художественные промыслы
«Агидель»
Министерство экономического развития
Российской Федерации

9 ОРЕНБУРГСКАЯ ОБЛАСТЬ

- Оренбургский колледж экономики
и информатики
ООО «Эн+ Диджитал»
Министерство цифрового развития,
связи и массовых коммуникаций
Российской Федерации

10 ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ

- Озерский технический колледж
Государственная корпорация по атомной
энергии «Росатом»
Государственная корпорация по атомной энергии «Росатом»
- Южно-Уральский государственный колледж
ПАО «Челябинский кузнечно-прессовый завод»
Министерство промышленности и торговли
Российской Федерации

11 АЛТАЙСКИЙ КРАЙ

- Алтайский транспортный техникум
АО «Мостострой - 11»
Министерство транспорта Российской Федерации

12 КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ - КУЗБАСС

- Новокузнецкий торгово-экономический техникум
ООО «МРИЯ»
Министерство экономического развития Российской
Федерации

13 ПРИМОРСКИЙ КРАЙ

- Владивостокский базовый медицинский колледж
ФГБУ ДПО «Всероссийский учебно-научно-
методический центр по непрерывному медицинскому
и фармацевтическому образованию»
Министерство здравоохранения Российской
Федерации

14 ХАНТЫ-МАНСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ - ЮГРА

- Когалымский политехнический колледж
АО «СУЭК-Кузбасс»
- Министерство энергетики Российской Федерации
- Министерство промышленности и торговли Российской
Федерации

15 РЕСПУБЛИКА КОМИ

- Сыктывкарский лесопромышленный техникум
ООО «Сухонский картонно-бумажный комбинат»
- Министерство природных ресурсов и экологии
Российской Федерации
- Федеральное агентство лесного хозяйства

16 ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

- Череповецкий технологический колледж
АО «Силовые машины - ЗТЛ, ЛМЗ, Электросила,
Энергомашэкспорт»
Министерство промышленности и торговли
Российской Федерации
- Череповецкий химико-технологический колледж
АО «Апатит» (ПАО «ФосАгро»)
Министерство промышленности и торговли
Российской Федерации

КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ - КУЗБАСС

Новокузнецкий торгово-
экономический техникум

ООО «МРИЯ»

Министерство
экономического развития
Российской Федерации

Корректировка примерной ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги)

Изменения в ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Тема 4.2 Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги

- формирование счета за предоставленные основные и дополнительные услуги
- виды расчетов с клиентами
- правила расчета оплаты за предоставленные услуги

Результаты освоения профессионального модуля

Владеть навыками

- координации работы сотрудников служб предприятия туризма и гостеприимства
- организации и контроля работы сотрудников служб предприятия туризма и гостеприимства
- использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

Уметь

- вести делопроизводство (ведение документации, хранение и извлечение информации)
- взаимодействовать с туроператорами экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
- вести переговоры (включая телефонные переговоры), применять техники устного общения
- применять правила межличностного и делового общения с коллегами и клиентами
- формировать счет за основные и дополнительные услуги

Знать

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства
- основы трудового законодательства Российской Федерации
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
- основы делопроизводства
- этику делового общения
- виды расчетов с клиентами
- правила расчета оплаты за предоставленные услуги

Корректировка примерной ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги)

Несоответствия в ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

МДК 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования

- Тема 1.1 .«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников **службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**» - **в названии МДК и в содержании темы речь идет о разных службах. Некорректная формулировка (данные компетенции формируются в ПМ.01)**
- Тема 1.2.«Организация и контроль текущей деятельности **сотрудников службы бронирования и продаж**» - **некорректная формулировка (данные компетенции формируются в ПМ.01)**
- Дидактические единицы: Деловое общение, Этика и этикет – **относятся к ПМ.01 Раздел 3 «Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства»**

МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы

- Тема 3.1 .«Координация текущей деятельности сотрудников **службы приёма и размещения гостей**» - **в названии МДК и в содержании темы речь идет о разных службах**
- Тема 3.2. «Процесс поселения и выселения гостей» – **в названии МДК и в содержании темы речь идет о разных службах**

Корректировка примерной ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги)

Несоответствия в ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг Результаты освоения профессионального модуля

Исключить навыки

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда
- взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте

Исключить умения

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействовать с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием

Исключить знания

- технологии организации процесса питания
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала

Должны формироваться в ПМ.01 + Есть требования относящиеся к направленности: услуги питания

Разработка стандарта подготовки кадров для туристической отрасли (направление – гостиничные услуги)

Рабочая группа

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА	Сметанникова Ю.В.	- сопредседатель Отрасли ассоциации «Туризм и сфера услуг» - директор ГАПОУ НТЭТ
МЕНЕДЖЕР ПРОЕКТА	Никитина Н.Е.	- архитектор образовательных программ, методолог - менеджер по стратегическому развитию и инноватике - модератор образовательных программ Сколково - программный директор - ведущий фасилитатор - директор Всероссийского Фестиваля гастрономический туризм - директор Всероссийской Школы молодёжного туризма
ЧЛЕНЫ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ	- ФГБОУ ДПО «Институт развития профессионального образования» - Академия гостеприимства «Мрия» - Курорт «Манжерок» - Новокузнецкий торгово-экономический техникум - Романовский колледж индустрии гостеприимства	
СТЕЙКХОЛДЕРЫ	Ведущие представители отрасли федерального уровня	



Задачи стандарта

- Обозначить современную повестку развития:
 - гостиничных услуг
 - поколения сотрудников отелей
 - образовательных технологий
 - ожиданий конечного пользователя (туриста)
- Определить базовые составляющие Стандарта Компетенций

специалистов, обучающихся по направлению «Гостиничное дело», представить составляющие компетенций, отвечающие актуальной повестке развития отрасли

- Сформировать свод требований, предъявляемых к образовательным организациям СПО,

преподавателям и образовательным программам, с целью введения единых подходов к качеству обучения

Содержание

Введение

Навигация по Стандарту

Флагманская позиция направленности «Гостиничные услуги» в специальности «Туризм и гостеприимство»

Глава 1. Область применения Стандарта подготовки кадров по направленности «Гостиничные услуги» и необходимость введения единого Стандарта в Российской Федерации

- 1.1. Сферы применения Стандарта: фундаментальное и прикладное значение для образования, сферы туризма и гостеприимства, конечного пользователя гостиничных услуг.
- 1.2. Теоретические и практические обоснования разработки Стандарта (нормативно-правовая база, тренды развития отрасли, база знаний, вызовы отрасли и запросы работодателей)

Глава 2. Характеристика специалистов, выпускающихся по специальности «Туризм и гостеприимство» (направленность «гостиничные услуги»)

2.1. Профиль выпускников: компетенции и подходы к их развитию на базе ПОО (в разрезе способностей и склонностей студентов, мета-компетенций, показателей эффективности)

2.1.1. Укрупненная таблица компетенций профессионального стандарта «Горничная» и «Старшая горничная»

2.1.2. Укрупненная таблица компетенций профессионального стандарта «Администратор службы приёма и размещения гостей» и «Старший администратор службы приёма и размещения гостей»

2.1.3. Укрупненная таблица компетенций профессионального стандарта «Специалист службы бронирования» и «Старший специалист службы бронирования»

2.1.4. Укрупненная таблица компетенций профессионального стандарта «Работник по приёму и размещению гостей (Консьерж)» и «Специалист по управлению клиентским опытом (Батлер)»

2.2. Требования к результатам освоения программы выпускниками - соответствие специалистов, проходящих подготовку по направлению «Гостиничные услуги», запросам рынка

Глава 3. Профиль ПОО, осуществляющих подготовку специалистов по направлению «Гостиничные услуги»

3.1. Требования к ПОО, осуществляющим подготовку специалистов по направлению «Гостиничные услуги»: материально-техническая база, уровень квалификации специалистов, система коммуникаций

3.2. Требования к структуре программы подготовки специалистов

3.3. Требования к оценке качества подготовки специалистов

Глава 4. Общие рекомендации для ПОО по оценке соответствия стандарту

Глава 5. Информационные источники

5.1. Список информационных источников для регулярного мониторинга и внесения корректив в образовательные программы

5.2. Список мероприятий для посещения и изучения продуктов мероприятий сотрудниками СПО, осуществляющими подготовку специалистов по направлению «Гостиничные услуги»

5.3. Список фундаментальной литературы для изучения преподавателями специальности «Туризм и гостеприимство» (направленность «Гостиничные услуги»)



Тренды и вызовы



Профиль компетенций

Описываемые профессии

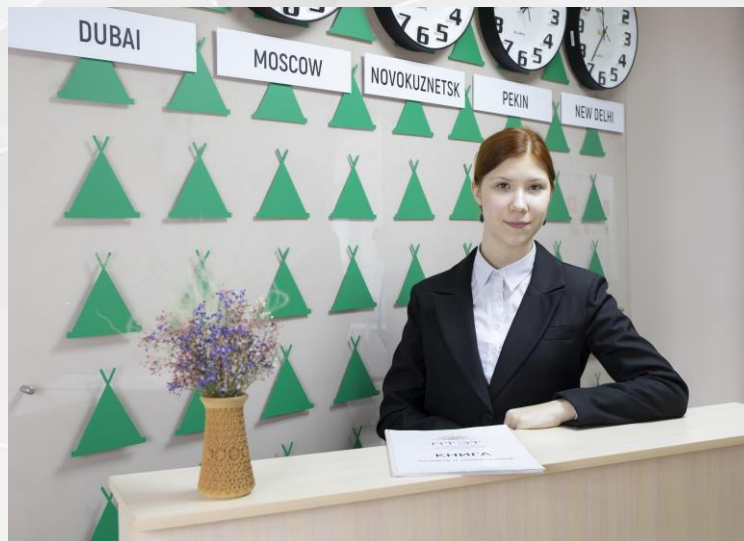
- Специалист службы бронирования
- Администратор отеля
- Горничная
- Консьерж / батлер

Описываемые уровни

- Линейный специалист
- Старший специалист

Общий подход

- Компетенция складывается из знаний, умений, подходов и показателей эффективности
- Старший специалист обязательно имеет компетенции линейного





Карта описания компетенций

Горничная

Компетенция	Знания	Умения	Подходы	Индикаторы эффективности
Оснащение рабочего места, оборудование и инвентарь	Наполнение тележки горничной, назначение и возможности использования компонентов	Комплектовать тележку горничной для любого вида уборки	Аккуратность и внимательность, щепетильность в работе	Всегда укомплектованная, готовая к работе тележка
	Порядок и процедуры обращения с тележкой и её обработки	Использовать по назначению компоненты наполнения тележки, подбирать нужные средства для выполнения работ	Бережное и экономичное использование доступных ресурсов	Соответствие бюджета, отводимого на закупку компонентов тележки, реальным тратам
	Расположение и правила эксплуатации дополнительного оборудования и инвентаря в отеле	Обеспечивать по требованию гостей наличие дополнительного оборудования	Способность удерживать внимание на различных аспектах комфорта гостя	Уровень удовлетворенности клиентов предоставляемым оборудованием
	Автоматизированные и роботизированные системы к работе горничных, правила эксплуатации цифрового оборудования отеля	Применять автоматизированные и роботизированные системы для уборки номеров и обеспечения комфорта гостей	Готовность взаимодействовать с цифровыми и автоматизированными системами	Исправность оборудования Качественное выполнение работ, связанных с использованием оборудования

Требования к ПОО

МТБ

Компетенции преподавателей

Экосистема

Предложения по дополнению ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги)

ПМ ОХ «Выполнение работ по рабочей профессии: 11695 Горничная

Содержательные блоки:

1. Оснащение рабочего места, оборудование и инвентарь

- Наполнение тележки горничной, назначение и возможности использования различных компонентов наполнения
- Порядок и процедуры обращения с тележкой и её обработка
- Расположение и правила эксплуатации дополнительного оборудования и инвентаря в отеле
- Автоматизированные и роботизированные системы в работе горничных, управление и эксплуатация оборудования

2. Обслуживание номерного фонда

- Инвентарь и оборудование номерного фонда: наличие и принципы работы
- Процедуры приёма номеров и передачи информации о неисправности или отсутствии инвентаря, оборудования в номерном фонде в службу приема и размещения
- Комплектация расходными материалами, мягким инвентарем, рекламной продукцией и другими принадлежностями номерного фонда в зависимости от вида номера и типа размещения
- Процедуры, периодичность и технику смены белья и других элементов оснащения номерного фонда
- Стандарты, техника уборки, способы устранения экстренных ситуаций и загрязнений
- Процедура обращения с личными вещами гостей при уборке
- Стандарты, порядок и процедуры санитарной обработки номера
- Стандарты безопасности и гигиены в содержании и обслуживании номерного фонда

3. Заполнение рабочей документации

- Содержание и порядок ведения письменного учета, заполнение чек-листов и прочей предусмотренной регламентом работы документации
- Процедура осмотра номера и описания поломок и дефектов
- Порядок описи и хранения забытых и потерянных вещей

4. Взаимодействие с клиентами

- Протокол взаимодействия с клиентами
- Психология обработки возражений и претензий гостей
- Алгоритм реагирования в сложных и конфликтных ситуациях. Знание возможных ситуаций
- Знание основ культурологии и религиоведения в объемах, влияющих на поведение и установление контактов в повседневной жизни

5. Взаимодействие с другими службами отеля

- Экосистема отеля: службы сервисов. Процедуры приёма и возврата вещей в/из служб сервисов
- Стандарты заполнения документов и документооборота
- Механизм обратной связи: как воспринимать и использовать полученную информацию

6. Внешний вид и код поведения

- Стандарты внешнего вида
- Требования к сфере охраны труда и здоровья
- Права и обязанности сотрудников, гостей отеля и работодателя

Предложения по дополнению ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги)

Актуализировать содержания обязательных модулей (ПМ.01 и ПМ.02)

Перечень профилей компетенций в Стандарте

- Горничная
- Старшая горничная
- Администратор службы приёма и размещения гостей
- Старший администратор службы приёма и размещения гостей
- Специалист службы бронирования
- Старший специалист службы бронирования
- Консьерж
- Батлер

Блоки профессиональных компетенций Батлера

- Сопровождение гостей отеля
- Координация усилий отеля по организации позитивного клиентского опыта
- Соблюдение кодекса поведения и требований к внешнему виду
- Внутренние процессы

Разделение ФГОС СПО 43.01.09 Повар, кондитер, 43.01.01 официант, бармен на отдельные профессии не является целесообразным:

- Предприятия индустрии питания имеют, как правило, небольшую мощность и неравномерную загрузку в течение дня. На них создаются комплексные бригады, в которых применяется совмещение профессий и взаимозаменяемость работников. Специализация нужна только на крупных предприятиях
- Нужно сразу в СПО давать три-четыре профессии, делать это совместно с работодателями, такая система взаимодействия принесёт пользу абсолютно обеим сторонам (**совещание Путина В.В. по развитию системы СПО**)
- Принцип формирования ФГОС СПО – объединение в одном документе группы профессий

ФЗ "О традиционных российских духовно-нравственных ценностях"

- закрепляет патриотизм, семью, труд, уважение к старшим как основы государственной политики и обязывает образовательные учреждения воспитывать молодежь в духе этих ценностей

Позиция В.В. Путина о воспитании

- «Воспитание – это формирование личности, гражданина, патриота» (**заседание Госсовета по образованию, 2021**)
- «Безнравственный человек с дипломом – угроза для общества» (**выступление на Всероссийском родительском собрании, 2023**)
- «Профессионализм без моральных ориентиров ведет к катастрофе» (**Послание Федеральному Собранию, 2024**)

Работодатели ждут от выпускников не только наличие профессиональных компетенций, но и дисциплинированности, умение общаться с клиентами и коллегами, стрессоустойчивость. Эти качества формируются через воспитательные программы.