

Министерство образования Ярославской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
Ярославской области
Ярославский технологическо-экономический колледж

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ЦОПП



Е.Е. Москалева
(подпись) (инициалы, фамилия)

«23» 04 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГПОУ ЯО
Ярославского технологическо-экономического
колледжа



Н.В. Костерина
(подпись) (инициалы, фамилия)



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Санаторий 2.0: коммуникация, сервис, команда»

Разработчики программы:

1. Белоус Дина Равильевна, преподаватель междисциплинарных курсов, общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей, высшей квалификационной категории Ярославского технологического колледжа;
2. Тихомирова Анна Владимировна преподаватель междисциплинарных курсов, общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей, высшей квалификационной категории Ярославского технологического колледжа

Ярославль
2025 г

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.....
- 3.ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ
РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ
4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативные правовые основания для разработки дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации «Санаторий 2.0: коммуникация, сервис, команда» (далее - программа) составляют:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 октября 2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

4. Положения о разработке основных программ профессионального обучения и дополнительных профессиональных программ в ГПОУ ЯО Ярославском технологическо-экономическом колледже;

5. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по направлению подготовки 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Утвержден федеральным образовательным стандартом среднего профессионального образования от 12 декабря 2022 г. № 1100.

6. Профессиональный стандарт 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н).

7. Профессиональный стандарт 33.022 Работник по приему и размещению гостей. Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н

1.2. Требования к слушателям

Категория слушателей: сотрудники санаторно-оздоровительных предприятий, оказывающих услуги размещения.

Требования к уровню профессионального образования: имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование - формирование теоретической и практической готовности слушателя к самостоятельному и рациональному применению эффективных методов и приемов управления конфликтами в практике осуществления профессиональной деятельности.

1.3. Особенности адаптации программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Разработка адаптированной образовательной программы для лиц с ОВЗ и/или инвалидностью или обновление уже существующей образовательной программы не предусмотрена.

1.4. Форма обучения

Форма обучения очная.

1.5. Трудоемкость и срок освоения программы

Трудоемкость освоения программы составляет 36 академических часов.

Срок освоения программы составляет 5 учебных дней.

1.6. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы

Лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.7. Цель освоения программы

Целью освоения программы являются повышение профессионального уровня в рамках имеющейся компетенции в области осуществления профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования.

1.8. Планируемые результаты обучения

Код и наименование общепрофессиональной компетенции (ОПК)	Показатели освоения компетенции		
	Знания (З)	Умения (У)	Практический опыт (Про) (при наличии)
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Содержание актуальной нормативно правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;	Определять актуальность нормативно правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;	
ОК 04 Работать в	психологические основы	организовывать работу	

Код и наименование общепрофессиональной компетенции (ОПК)	Показатели освоения компетенции		
	Знания (З)	Умения (У)	Практический опыт (Про) (при наличии)
коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами, готовности слушателя к самостоятельному и рациональному применению эффективных методов и приемов управления конфликтами в практике осуществления профессиональной деятельности	деятельности коллектива, психологические особенности личности;	коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	
ПК 1 Планировать, организовывать, контролировать и координировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Взаимодействовать и с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов. Владеть техникой переговоров, устного общения, телефонные переговоры, владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. Основы планирования организации, и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Программное обеспечение деятельности туристских организаций. Этику делового общения.	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
ПК 2 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов. Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теория мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Гостиничный маркетинг и технологии продаж.	Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности	Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов). Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб. Взаимодействие с

Код и наименование общепрофессиональной компетенции (ОПК)	Показатели освоения компетенции		
	Знания (З)	Умения (У)	Практический опыт (ПрО) (при наличии)
	<p>Специализированные и информационные программы и технологии, используемые в работе. Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.</p>	<p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда. Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения. Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения.</p>	<p>отделами (службами) гостиничного комплекса. Управление конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах). Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности. Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Таблица 2 – Учебно-тематический план

Наименование компонентов программы	Итого	Трудоёмкость, ак. час			СР	Формы аттестации
		Л	ПЗ/ЛЗ	К		
Модуль 1. Гость и его потребности	8	4	4			
Тема 1.1 Типы гостей и их ценности - Психологические типы гостей. - Различия в ожиданиях (отдых, лечение, бизнес-поездка).	2 часа	1	1			
Тема 1.2 Путь гостя - Этапы взаимодействия с санаторием. - Критические точки контакта.	2 часа	1	1			
Тема 1.3 Модель превосходного сервиса - Стандарты обслуживания. - Как превзойти ожидания гостя.	2 часа	1	1			
Тема 1.4 Гостеориентированность - Эмпатия и проактивность в сервисе. - Как создать "эффект заботы".	2 часа	1	1			
Модуль 2. Работа с конфликтами и персонализация сервиса	4	2	2			
Тема 2.1 Конфликтные ситуации с гостями - Алгоритм урегулирования жалоб. - Техники деэскалации. - Практикум: разбор кейсов.	2 часа	1	1			
Тема 2.2 Персонализированный сервис - Как запоминать предпочтения гостей. - Индивидуальные решения для VIP-гостей.	2 часа	1	1			
Модуль 3. Лояльность и репутация	4	2	2			
Тема 3.1 Лояльность гостя - Как превратить гостя в постоянного клиента. - Программы лояльности в	2 часа	1	1			

санаториях.						
Тема 3.2 Работа с отзывами и репутацией в сети - Ответы на негативные отзывы. - Как стимулировать положительные оценки.	2 часа	1	1			
Модуль 4. Команда и взаимодействие	6	3	3			
Тема 4.1 Командная работа в гостеприимстве - Роли и зоны ответственности. - Эффективная коммуникация между отделами.	2 часа	1	1			
Тема 4.2 Гостеприимная команда - Корпоративная культура. - Мотивация сотрудников.	2 часа	1	1			
Тема 4.3 Подготовка к высокому сезону - Чек-листы, распределение нагрузки. - Как избежать выгорания.	2 часа	1	1			
Модуль 5. Профессиональные стандарты и инновации	10	5	5			
Тема 5.1 Гостиничный этикет - Внешний вид, речь, жесты. - Международные стандарты вежливости.	2 часа	1	1			
Тема 5.2 Тренды в индустрии туризма и гостеприимства - Новые запросы гостей. - Wellness-направления.	2 часа	1	1			
Тема 5.3 Инновации и технологии в сфере гостеприимства - Цифровые решения для гостей.	2 часа	1	1			
Тема 5.4 Автоматизация в работе санатория - CRM-системы, онлайн-бронирование, чат-боты.	4 часа	2	2			
Итоговая аттестация - Разбор комплексного кейса. - Тестирование / Ролевая игра	4			4		зачет
Всего ак. часов	36					

2.2. Календарный учебный график

Таблица 3 – Календарный учебный график

	Д1	Д2	Д3	Д4	Д5	Итого
Наименование компонентов программы						
Модуль 1. Гость и его потребности	8					8
Тема 1.1 Типы гостей и их ценности	2					
Тема 1.2 Путь гостя	2					
Тема 1.3 Модель превосходного сервиса	2					
Тема 1.4 Гостеориентированность	2					
Модуль 2. Работа с конфликтами и персонафикация сервиса		4				4
Тема 2.1 Конфликтные ситуации с гостями		2				
Тема 2.2 Персонафицированный сервис		2				
Модуль 3. Лояльность и репутация		4				4
Тема 3.1 Лояльность гостя		2				
Тема 3.2 Работа с отзывами и репутацией в сети			2			
Модуль 4. Команда и взаимодействие			6			6
Тема 4.1 Командная работа в гостеприимстве			2			
Тема 4.2 Гостеприимная команда			2			
Тема 4.3 Подготовка к высокому сезону			2			
Модуль 5. Профессиональные стандарты и инновации				10		10
Тема 5.1 Гостиничный этикет				2		
Тема 5.2 Тренды в индустрии туризма и гостеприимства				2		
Тема 5.3 Инновации и технологии в сфере гостеприимства				2		
Тема 5.4 Автоматизация в работе санатория				2	2	
Итоговая аттестация					4	4
Всего часов аудиторных занятий	8	6	8	8	6	36

Таблица 3 – Календарный учебный график

Учебный график может корректироваться в соответствии с запросом заказчика.

2.3. Рабочая программа

Таблица 4 – Рабочая программа

Наименование тем	Виды учебных занятий, самостоятельная работа, ак. час	Содержание	Формируемые результаты
Модуль 1. Гость и его потребности			
Тема 1.1 Типы гостей и их ценности	Л	Психологические типы гостей. Различия в ожиданиях (отдых, лечение, бизнес-поездки).	З
	ПЗ		ПР
Тема 1.2 Путь гостя	Л	Этапы взаимодействия с санаторием. Критические точки контакта.	З
	ПЗ		ПР
Тема 1.3 Модель превосходного сервиса	Л	Стандарты обслуживания. Как превзойти ожидания гостя.	З
	ПЗ		ПР
Тема 1.4 Гостеориентированность	Л	Эмпатия и проактивность в сервисе. Как создать "эффект заботы"	З
	ПЗ		ПР
Модуль 2. Работа с конфликтами и персонализация сервиса			
Тема 2.1 Конфликтные ситуации с гостями	Л	Алгоритм урегулирования жалоб. Техники деэскалации. Практикум: разбор кейсов.	З
	ПЗ		ПР
Тема 2.2 Персонализированный сервис	Л	Как запоминать предпочтения гостей. Индивидуальные решения для VIP-гостей.	З
	ПЗ		ПР
Модуль 3. Лояльность и репутация			

Наименование тем	Виды учебных занятий, самостоятельная работа, ак. час	Содержание	Формируемые результаты
Тема 3.1 Лояльность гостя	Л	- Как превратить гостя в постоянного клиента. - Программы лояльности в санаториях.	З
	ПЗ		ПР
Тема 3.2 Работа с отзывами и репутацией в сети	Л	- Ответы на негативные отзывы. - Как стимулировать положительные оценки.	З
	ПЗ		ПР
Модуль 4. Команда и взаимодействие			
Тема 4.1 Командная работа в гостеприимстве	Л	- Роли и зоны ответственности. - Эффективная коммуникация между отделами.	З
	ПЗ		ПР
Тема 4.2 Гостеприимная команда	Л	- Корпоративная культура. - Мотивация сотрудников	З
	ПЗ		ПР
Тема 4.3 Подготовка к высокому сезону	Л	- Чек-листы, распределение нагрузки. - Как избежать выгорания.	З
	ПЗ		ПР
Модуль 5. Профессиональные стандарты и инновации			
Тема 5.1 Гостиничный этикет	Л	- Внешний вид, речь, жесты. - Международные стандарты вежливости.	З
	ПЗ		ПР
Тема 5.2 Тренды в индустрии туризма и гостеприимства	Л	- Новые запросы гостей. - Wellness-направления.	З
	ПЗ		ПР
Тема 5.3 Инновации и технологии в сфере гостеприимства	Л	- Цифровые решения для гостей.	З
	ПЗ		ПР

Наименование тем	Виды учебных занятий, самостоятельная работа, ак. час		Содержание	Формируемые результаты
Тема 5.4 Автоматизация в работе санатория	Л	2	- CRM-системы, онлайн-бронирование, чат-боты.	З ПР
	ПЗ	2		У ПР
Итоговая аттестация		4		

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1 Требования к квалификации педагогических кадров

К реализации программы привлекаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

3.2. Требования к материально-техническому обеспечению

Материально-техническое обеспечение (далее – МТО), необходимое для проведения всех видов учебных занятий и аттестации, предусмотренных учебным планом по программе, соответствует действующим санитарным и гигиеническим нормам и правилам.

МТО содержит специальные помещения: учебные аудитории для проведения лекций, практических занятий, текущего контроля, итоговой аттестации. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью, оборудованием, расходными материалами, программным обеспечением, техническими средствами обучения и иными средствами, служащими для представления учебной информации слушателям.

При реализации программы с использованием дистанционных образовательных технологий и (или) электронного обучения образовательная организация обеспечивает функционирование информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающую освоение слушателями образовательных программ полностью или частично независимо от места нахождения слушателей: каналы связи, компьютерное оборудование, периферийное оборудование, программное обеспечение.

Таблица 5 – Материально-техническое обеспечение

Код и наименование компетенции	Материально-техническое обеспечение, необходимое для освоения ПК
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами, готовности слушателя к самостоятельному и рациональному применению эффективных методов и приемов управления конфликтами в практике осуществления профессиональной деятельности ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами, готовности слушателя к самостоятельному и рациональному применению эффективных методов и приемов управления конфликтами в практике осуществления профессиональной деятельности ПК 1 Планировать, организовывать, контролировать и координировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ПК 2 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Компьютерный класс

3.3 Требования к информационному и учебно-методическому обеспечению

Для реализации программы используются учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, информационные ресурсы.

3.4 Общие требования к организации учебного процесса

Общие требования к организации учебного процесса определяются положением об организации и осуществлении образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам в ГПОУ ЯО Ярославском технолого-экономическом колледже.

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации слушателей.

Текущий контроль проводится преподавателями в процессе проведения лекционных и практических занятий в пределах учебного времени, отведенного на освоение программы.

Итоговая аттестация является обязательным завершающим этапом освоения слушателями программы и проводится в целях оценки соответствия результатов освоения программы планируемым результатам обучения.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.

Для оценивания результатов используется бинарная шкала (зачтено, не зачтено).

К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебно-тематический план программы. Процедура прохождения итоговой аттестации определяется положением об организации итоговой аттестации при реализации дополнительных профессиональных программ в ГПОУ ЯО Ярославском технологическом колледже

4.2. Оценочные материалы

Оценочные материалы обеспечивают проверку достижения планируемых результатов обучения по программе и используются в процедуре текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации.

Результаты (общефессиональные компетенции)	Объект оценки	Основные критерии и показатели оценки результата
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами, готовности слушателя к самостоятельному и рациональному применению эффективных методов и приемов управления конфликтами в практике осуществления профессиональной деятельности ПК 1 Планировать, организовывать, контролировать и координировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ПК 2 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Выполнение практических заданий, выполнение итогового задания	Освоены практические компетенции для увеличения лояльности гостей, построение стратегии клиентского сервиса, изучены цифровые инструменты для ее реализации, сформирована продуктивная рабочая атмосфера в команде, улучшены взаимодействие внутри команды, развиты навыки общения и сотрудничества для достижения общих целей.